2002-2003

Annual Report

Family and Community Services

Rapport annuel

Services familiaux et communautaires

New Nouveau Brunswick
CANADA

2002-2003 Annual Report

Published by:
Department of Family and Community Services
P.O. Box 6000
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H1
Canada

October 2003

Cover:
Communications New Brunswick

Printing and Binding:
Printing Services, Supply and Services

ISBN 1-55396-144-7

ISSN 1209-0042

Printed in New Brunswick

Think Recycling!

Rapport annuel 2002-2003

Publié par:
Ministère des Services familiaux et communautaires
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Octobre 2003

Couverture:
Communications Nouveau-Brunswick

Imprimerie et reliure:
Services d'imprimerie, Approvisionnement et Services

ISBN 1-55396-144-7

ISSN 1209-0042

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Pensez à recycler!

2002-2003

Annual Report

Family and Community Services

Rapport annuel

Services familiaux et communautaires

New Nouveau Brunswick
CANADA

104-01904/

Department of Family and Community Services
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

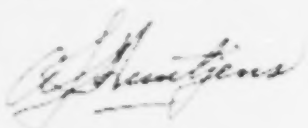
Office of the Minister

The Honourable Herménégilde Chiasson
Lieutenant Governor of the
Province of New Brunswick

Sir:

It is my privilege to present, for the information of your Honour and the Legislative Assembly, the Annual Report of the Department of Family and Community Services for the fiscal year 2002-2003.

Respectfully submitted,



Antoon (Tony) Huntjens

Department of Family and Community Services
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Office of the Deputy Minister

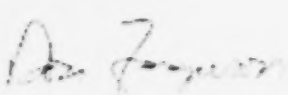
The Honourable Antoon Huntjens
Minister of Family and Community Services
Province of New Brunswick

Dear Minister:

I have the honour to submit, for your consideration, the Annual Report of the Department of Family and Community Services for the year 2002-2003.

This report contains detailed information about the programs and activities undertaken by the department during this period.

Respectfully submitted,



Don Ferguson

"Self-Reliance, an improved quality of life, and protection for those who need it"

Ministère des Services familiaux et communautaires
C.P. 6000, Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1

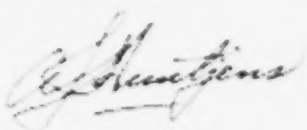
Cabinet de la ministre

L'honorable Herménégilde Chiasson
Lieutenant-gouverneur de la
Province du Nouveau-Brunswick

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai le privilège de porter à l'attention de Votre Honneur et de l'Assemblée législative le rapport annuel du ministère des Services familiaux et communautaires pour l'année financière 2002-2003.

Veuillez agréer, Votre Honneur, l'expression de mes sentiments respectueux.



Antoon (Tony) Huntjens

Ministère des Services familiaux et communautaires
C.P. 6000, Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1

Cabinet du sous-ministre

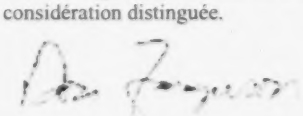
L'honorable Antoon Huntjens
Ministre des Services familiaux et communautaires
Province du Nouveau-Brunswick

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous remettre le rapport annuel du ministère des Services familiaux et communautaires pour l'année 2002-2003.

Vous y trouverez de nombreux renseignements sur les activités et les programmes du ministère au cours de cette période.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.



Don Ferguson

"L'autonomie, une meilleur qualité de vie et une protection pour ceux qui ont besoin"

TABLE OF CONTENTS

Introduction 1
Strategic Plan 2
Organizational Chart 6
Legislation 7
Points of Service 8

Core Business Area:
Self-Reliance

Community Involvement Program 9
Home Orientation Management Program 9
Transitional Assistance Program 9
Interim Assistance Program 10
Case Management Services for Income Support Clients 11
Career Development Options for Income Support Clients 11
Youth Services 11
- Youth Policy 11
- Youth Services Partnership 12

Lasting Gifts 12
Day Care Assistance Program 12
Public Housing Program 13
Rural and Native Rental Housing Program 13
Non-Profit Social Housing Program 13
Rent Supplement Program 14
Community Initiatives 14
Rental and Rooming House Program 14
Rental Conversion Program 15
Shelter Enhancement Program 15
Home Completion Program 15
Homeowner Assistance Program 16
Rural and Native Homeowner Program 16

Core Business Area:
Prevention

Support Services to Education 17
Early Childhood Initiatives Program 17
NB Early Childhood Development Agenda 18
- Prenatal Benefit Program 18
- Enhanced Child Day Care Services 19
- Early Language Pilot Program for Preschool Children 19
- Infant-Parent Attachment Pilot 20
- Enhancements to Early Childhood Initiatives Program 20
- Child Witnesses of Family Violence 21
- Communities Raising Children 21

Senior Services 22
Day Care Services Program 22

Core Business Area:
Improved Quality of Life

Federal/ Provincial Repair Program 23
Community Based Services for Children with Special Needs 23

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 1
Plan Stratégiques 2
Organigramme 6
Cadre législatif 7
Points de service 8

Secteur d'activité principal:
L'autonomie

Programme de Participation communautaire 9
Programme d'orientation et de gestion du logement 9
Programme d'assistance transitoire 9
Programme d'aide temporaire 10
Service de gestion de cas 11
Possibilités de développement 11
Services aux jeunes 11
- Politique axée sur la jeunesse 11
- Partenariat pour la prestation de services aux jeunes 12

Cadeaux durables 12
Programmes d'aide pour les services de garderie 12
Logement public 13
Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (locataire) 13
Logement social sans but lucratif 13
Supplément du loyer 14
Initiatives communautaires 14
Logements locatifs et maisons de chambres 14
Programme de conversion des logements locatifs 15
Programme d'amélioration des refuges 15
Programme de prêts pour la finition de l'habitat 15
Programme d'aide à l'accession à la propriété 16
Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (propriétaire) 16

Secteur d'activité principal:
Prévention

Services de soutien à l'éducation 17
Initiatives pour la petite enfance 17
Plan d'action pour le développement de la petite enfance du Nouveau Brunswick 18
- Programme de prestation prénatale 18
- Services de garderie améliorés 19
- Programme de développement du langage pour les enfants d'âge préscolaire 20
- Programme pilote de liens affectifs entre parents et nourrissons 20
- Améliorations des Initiatives pour la petite enfance 21
- Programme pour enfants témoins de violence familiale 21
- Communauté à l'écoute des enfants 22

Services aux personnes âgées 22
Services de garderie 22

Secteur d'activité principal:
Une meilleure qualité de vie

Programme fédéral/ provincial de réparations 23
Services communautaires pour enfants à besoins spéciaux 23

Health Services 24

Core Business Area:
Improved Quality of Life, continued

Post Adoption Services 24
Extended Benefits Program 25
Special Needs Benefits 25
Family & Community Volunteer Awards 25
Long Term Care Services 26
Home Support Services 26
Adult Residential Services 27
Special Care Homes 27
Community Residence 27
Day Activities for Adults 27
Day Activities for Seniors 28
Nursing Home Services 28

Core Business Area:
Protection for Those who Need it

Emergency Repair 30
Community Volunteer Action Program (CVA) 30
Family Support Order Service 30
Access and Assessment 31
Transition House Funding 31
Adoption & Subsidized Adoption 32
Special Adoption Project 32
Children's Residential Services 32
Child Protection 33
Children in Care 34
Youth Treatment Program 34
Adult Protection 34
After Hours Emergency Social Services 34
Community Agency Support 35

Core Business Area:
Valued Employees

Human Resources 36
- Compensation and Benefits 36
- Employee Relations Services 36
- Human Resources Policy and Continuous Learning 37

Core Business Area:
Managing Effectively and Efficiently

Policy and Federal/ Provincial Relations 39
Planning, Research and Evaluation 40
Communications 41
Finance and Administration 41
Information Technology Services 43
Operational Support Services 44
Program Development and Monitoring 44
Dental Advisory Board 45
Medical Advisory Board 46
Property Management 46
Regional Family Income Security Appeal Boards 46
Official Languages 47

Table (In Appendix) 48

Services d'assistance médicale 24

Secteur d'activité principal:
Une meilleure qualité de vie, continue

Services de post adoption 24
Programmes des prestations prolongées 25
Prestations spéciales 25
Prix de bénévolat pour les familles et les communautés 26
Services de soins de longue durée 26
Services de soutien à domicile 27
Services résidentiels 27
Foyers de soins spéciaux 27
Résidences communautaires 27
Activités de jour pour adultes 27
Activités de jour pour personnes âgées 28
Services de foyer de soins 28

Secteur d'activité principal:
une protection pour ceux qui en ont besoin.

Réparations d'urgence 30
Programme Action communautaire bénévole (ACB) 30
Services des ordonnances de soutien familial 30
Accès et évaluation 31
Financement des maisons de transitions 31
Adoption et adoption subventionnée 32
Campagne de sensibilisation du public à l'adoption 32
Services résidentiels pour enfants 32
Protection de l'enfance 33
Enfants pris en charge 34
Programme de traitement pour les jeunes 34
Protection des adultes 34
Le service de permanence centralisé 34
Soutien aux agences communautaires 35

Secteur d'activité principal:
Les employés valorisés

Ressources humaines 36
- Unité de la rémunération et des avantages sociaux 36
- Services des relations avec les employés 36
- Politiques des ressources humaines et d'apprentissage continu 37

Secteur d'activité principal:
Gérer de façon efficace

Direction de la politique et des relations fédérales-provinciales 39
Direction de la planification, de la recherche et de l'évaluation 40
Direction des communications 41
Direction des finances et de l'administration 41
Direction du service des ressources en technologie de l'information 43
Direction du soutien des opérations 44
Division de l'élaboration et de la surveillance des programmes 44
Commission consultatif sur les services dentaires 45
Commission consultative médicale 46
Gestion des propriétés 46
Commissions d'appel régionales sur la sécurité du revenu familial 46
Langues officielles 47

Table (en annexe) 48

Introduction

2002-03 was a year of growth for the department as we became more aligned with our Mission of 'Self-reliance, an improved quality of life and protection for those who need it.'

The Department was pleased to see legislation passed to establish the New Brunswick Advisory Council on Seniors. This new Council will strengthen the partnership with seniors by providing a formal mechanism in which seniors can continue to contribute and shape the future of New Brunswick.

The Kids Can't Wait To Have A Family project continued to gather momentum. The New Brunswick Adoption Foundation experienced great success in raising public awareness of the need for families to adopt the more than 600 children currently waiting for a permanent home. More than 160 children were adopted throughout the year.

We were pleased to see a continued decline in the social assistance caseload to an average monthly caseload of 27,260 cases. This is the lowest caseload in nearly 30 years, reflecting our success in assisting clients to become self-reliant.

This was a busy year on the federal/provincial front. Our Minister served as Chair of the Forum of Social Services Ministers, providing leadership at the national table on important issues around early childhood development, income support and services for persons with disabilities.

The strategic planning process continued with the establishment of departmental priorities. With the identification of strategies to achieve our long-term goals, we began to realize our vision in our everyday work. Regional offices were restructured to better support our vision of integrated service delivery.

Finally, we put into practice our Vision and Values by introducing a number of new initiatives focused on valuing and recognizing our employees. An employee/team recognition and achievement program was launched and the first Long Service Recognition Dinner was held. A new performance management system and accompanying training was also unveiled. Continuous learning and development initiatives including the creation of a leadership competencies profile and leadership development training program for all leaders in the department.

Introduction

L'année 2002-2003 a été une année de croissance pour le ministère, au fur et à mesure que nous nous alignons sur notre mission, qui est la suivante : « L'autonomie, une meilleure qualité de vie et une protection pour ceux qui en ont besoin. »

Le ministère a eu le plaisir de voir adopter une loi créant le Conseil consultatif des aînés du Nouveau-Brunswick. Ce nouveau conseil intensifiera les liens avec les aînés en établissant un mécanisme officiel au moyen duquel les aînés peuvent continuer à contribuer à l'avenir du Nouveau-Brunswick et à le façonner.

Le projet Une famille... le rêve d'un enfant a continué à prendre de l'ampleur. La Fondation du Nouveau-Brunswick pour l'adoption a eu beaucoup de succès dans ses efforts visant à accroître la sensibilisation du public au besoin de trouver des familles pour adopter les plus de 600 enfants qui attendent actuellement un foyer permanent. Plus de 160 enfants ont été adoptés au cours de l'année.

Nous avons été satisfaits de constater que le nombre de bénéficiaires d'aide sociale continue de baisser, la moyenne mensuelle étant de 27 260 cas. Il s'agit du nombre de cas le plus bas en près de 30 ans, ce qui témoigne du succès avec lequel nous aidons les clients à devenir plus autonomes.

Du côté des relations fédérales-provinciales, l'année a été occupée. Notre ministre a présidé le Forum des ministres responsables des services sociaux, faisant preuve de leadership à la table nationale sur des questions importantes en matière de développement de la petite enfance, de soutien du revenu et de services à l'intention des personnes handicapées.

La planification stratégique a continué avec l'établissement des priorités du ministère. La détermination de stratégies visant l'atteinte de nos objectifs à long terme nous a permis de commencer à réaliser notre vision dans notre travail quotidien. Les bureaux régionaux ont été restructurés pour mieux soutenir notre vision d'une prestation de services intégrée.

Enfin, nous avons mis en pratique notre vision et nos valeurs en adoptant de nouvelles initiatives visant la valorisation et la reconnaissance de notre personnel. Un programme de reconnaissance et d'accomplissement pour les employés et les équipes a été lancé, et le premier dîner de reconnaissance des états de service a eu lieu. Un nouveau système de gestion du rendement, accompagné de formation, a aussi été dévoilé. Les projets d'apprentissage continu et de perfectionnement ont compris la création d'un profil des compétences en leadership et un programme de perfectionnement en leadership pour tous les chefs de file du ministère.

Strategic Plan

Mission

Self-reliance, an improved quality of life, and protection for those who need it.

Values- How we work

The People We Serve

- We serve our clients equitably, respectfully and in a caring way.
- We recognize and build on people's strengths.
- We value initiative and individual responsibility.
- We provide excellent service.

Our Employees

- We value each other and take pride in the work that we do.
- We are responsible and accountable for our work.
- We act in an ethical, honest and professional manner.
- We learn from each other and the people we serve.

How We Work

- We promote and develop effective partnerships.
- We place a high value on flexibility and teamwork.
- Our organizational structure promotes a collaborative approach to service delivery.
- We make decisions that are fair and equitable.
- We communicate in a constructive, open and supportive manner.
- We foster creativity, innovation and continuous improvement.

Vision- Where we are heading

Client Focused and Integrated Service Delivery

The Department of Family and Community Services is a client focused organization. We are known as a Department that truly cares about people and their issues. Clients are treated with respect, fairness and empathy. The Department always applies a client perspective before taking action, asking 'How is what I am about to do going to help my clients?'

Clients are encouraged and supported to be more self-reliant, recognizing that many of our clients will never achieve total independence. For these clients, the aim will be to ensure their safety and to help them improve their quality of life. We build on our clients' strengths and they are full partners in finding solutions to their issues.

Plan Stratégique

Mission

L'autonomie, une meilleure qualité de vie et une protection pour ceux qui en ont besoin.

Valeurs- Comment nous travaillons

Notre Clientèle

- Nous offrons un service équitable, courtois et attentionné.
- Nous reconnaissons les forces des gens et cherchons à les exploiter.
- Nous valorisons l'initiative et la responsabilité individuelle. Nous offrons un excellent service.

Les Employés

- Nous valorisons nos collègues et sommes fiers du travail à accomplir.
- Nous sommes responsables et fiables.
- Nous agissons de façon honnête, professionnelle et conforme à l'éthique.
- Nous apprenons des autres et de notre clientèle.

Méthode de travail

- Nous contribuons à promouvoir et à former des partenariats efficaces.
- Nous accordons une importance particulière à la souplesse et au travail d'équipe.
- La structure de notre organisation promouvoit une prestation de service collaborative.
- Nous prenons des décisions justes et équitables.
- Nous assurons une communication constructive et ouverte en offrant un soutien.
- Nous encourageons la créativité, l'innovation et l'amélioration continue.

Vision- Ce que nous visons

Prestation de services intégrée et axée sur les clients

Le ministère des Services familiaux et communautaires est une organisation axée sur les clients. Nous sommes connus comme un ministère qui se soucie vraiment des gens et de leurs problèmes. Les clients sont traités avec respect, équité et empathie. Le ministère cherche également à tenir compte des clients avant de prendre des mesures en se demandant 'Comment la mesure que je vais prendre va-t-elle aider mes clients?'

Nous encourageons et nous appuyons les clients afin de les rendre plus autosuffisants, conscients du fait que bon nombre d'entre eux ne deviendront jamais tout à fait. Pour ces clients, nous chercherons à assurer leur sécurité et à les aider à améliorer leur qualité de vie. Nous misons sur les points forts de nos clients et ces derniers sont des partenaires à part entière dans la recherche de solutions à leurs problèmes.

Our services are client-centred, that is, they focus on the security, development and growth of the individual, the family and the community. They are individualized, that is, clients receive only the benefits and services required to meet their unique needs. Clients are not expected to 'fit' programs, programs and services are designed to address client needs.

Nos services sont axés sur les clients, c'est-à-dire qu'ils mettent l'accent sur la sécurité, le développement et l'épanouissement de la personne, de la famille et de la collectivité. Il s'agit de services personnalisés, c'est-à-dire que les clients bénéficient seulement des avantages et des services dont ils ont besoin pour répondre à leurs besoins particuliers. Nous ne demandons pas aux clients de 's'adapter' aux programmes; les programmes et les services sont plutôt conçus pour répondre à leurs besoins.

The Department of Family and Community Services delivers integrated, comprehensive and individualized case management services to clients. The department has a common understanding of the case management process. Case management begins when the client first contacts the department but not every client has a case plan. Some require access to specific services or benefits (such as a day care subsidy or housing repair loan) but do not require full case plans. Other clients have more complex circumstances and require a number of departmental services and thus a comprehensive case plan

Le ministère des Services familiaux et communautaires fournit des services de gestion de cas intégrés, complets et personnalisés à la clientèle. Il a une définition commune du mode de gestion de cas. La gestion de cas commence dès le premier contact avec le ministère, mais chaque client n'a pas un plan de gestion de cas. Parfois, les clients doivent accéder à des services ou à des prestations spécifiques (comme l'aide pour les services de garderie ou un prêt pour les réparations domiciliaires), mais ils n'ont pas besoin d'un plan de gestion de cas complet. D'autres clients ont des circonstances plus complexes et requièrent certains services du ministère et, de ce fait, d'un plan de gestion de cas global.

Case planning begins with a comprehensive assessment of client needs. Case plans build on the strengths of clients and are mutually agree upon with the case management team and the client. We employ an interdisciplinary approach to building case plans (intervention plans). Departmental staff works in teams with clients to implement case plans, but these teams are not necessarily permanent. The lead role in implementing case plans may move amongst team members, depending on the needs of the client and the skills of the individual team members. Information about clients is shared but client privacy is respected. The department offers a varied menu of benefits and services that may be accessed by staff as required to meet the needs of clients.

La planification de cas commence par une évaluation complète des besoins du client. Le plan de gestion de cas, qui mise sur les points forts du client, est convenu entre l'équipe de gestion de cas et le client. Nous appliquons une approche interdisciplinaire pour l'établissement des plans de gestion de cas (plans d'intervention). Le personnel du ministère travaille dans le cadre d'équipes en collaboration avec les clients pour implanter les plans de gestion de cas. Cependant, ces équipes ne sont pas nécessairement permanentes. La responsabilité de l'implantation peut passer d'un membre à l'autre, selon les besoins du client et les compétences de chaque membre de l'équipe. Les renseignements au sujet des clients sont partagés, mais la protection des renseignements personnels est respectée. Le ministère offre un menu varié de prestations et de services auxquels peut accéder le personnel, s'il y a lieu, pour répondre aux besoins des clients.

Government is no longer the exclusive provider of services for our clients. FCS staff has strong ties with partners in their communities and other departments.. Partnerships with community agencies, service providers and other departments is collaborative and co-ordinated. We recognize that communities know best their own needs and must take a more active role in decisions affecting their lives. We are leaders in supporting our communities to build capacity to help their citizens.

Le gouvernement n'est plus le seul et unique fournisseur de services à nos clients. Le personnel des SFC a créé des liens solides avec les partenaires dans sa collectivité et les autres ministères. Les partenariats avec les organismes communautaires, les fournisseurs de services et les autres ministères sont axés sur la collaboration et la coordination. Nous reconnaissons que ce sont les communautés qui connaissent leurs besoins d'avantage et que ceux-ci doivent prendre une part plus active au niveau des décisions affectant leur vie quotidienne. Nous sommes les leaders dans le domaine du support communautaire car nous aidons aux communautés à bâtir leur propre capacité d'aider leurs citoyens.

Service delivery is supported by state-of-the-art technology that allows for informed decision-making and sharing of information on common clients. Administrative procedures and policies are consistent province wide in every office. Programs and policies are consistent and complementary.

La prestation des services est appuyée par une technologie de pointe qui permet de prendre des décisions éclairées et de partager les renseignements sur les clients communs. Les modalités et les directives administratives sont uniformes dans chaque bureau de la province. Les programmes et les politiques sont uniformes et complémentaires.

Caring professional staff

The Department of Family and Community Services is known as the best department in which to work. Employees are leaders in their fields and are highly professional. Every employee is valued for the role he or she plays in serving our clients. We work in a climate of trust and all managers communicate openly and frequently with employees.

We have a team-based style of management that provides us with opportunities to affect change within the organization. The leadership of the Department is strengthened by the participation of employees at all levels in the decision-making process. We have the authority, responsibility and support needed to do our jobs well. The organization values team success over individual success but recognizes individual contributions. We are expected to work with others, within the organization as well as with government, business and community partners.

We strive to solve problems creatively and to be innovative in our approach. We have confidence that our ideas are listened to. Job functions are well-defined and we are not duplicating efforts. Our skills are used to their best advantage.

Key Result Areas and Goals

Self Reliance through Client-Focused Services

- To reduce barriers to work and increase the long-term employability for clients
- To increase the supply and availability of affordable housing for low-income New Brunswickers
- To increase our involvement in community capacity-building initiatives
- To increase the extent to which our programs and services address client's unique needs

Prevention Services

To increase the capabilities of individuals and families to care for themselves and dependent family members

Protection For Those Who Need It

- To reduce neglect, abuse and violence
- To ensure the existence of safe and secure environments for families and individuals
- To increase the adoption placement of children

Compassion du personnel professionnel

Le ministère des Services familiaux et communautaires est connu comme le meilleur ministère où travailler. Les employées et les employés sont des chefs de file dans leur domaine et sont très professionnels. Chacun est valorisé pour son rôle dans la prestation de services à la clientèle. Nous travaillons dans un climat de confiance où tous les gestionnaires communiquent ouvertement et souvent avec les membres du personnel.

Notre style de gestion axé sur les équipes nous offre des possibilités de provoquer un changement au sein de l'organisation. Le leadership du ministère est renforcé par la participation du personnel à tous les paliers au processus de prise de décision. Nous avons le pouvoir, la responsabilité et le soutien nécessaires pour bien nous acquitter de nos fonctions. L'organisation valorise le succès des équipes plutôt que du succès individuel, mais elle reconnaît les contributions personnelles. Nous sommes exigés de travailler avec les autres au sein de l'organisation de même qu'avec nos partenaires au gouvernement, dans le milieu d'affaires et la collectivité.

Nous cherchons à montrer de la créativité et de l'innovation dans notre approche de résolution des problèmes. Nous avons l'assurance que nos idées ne tombent pas dans l'oreille d'un sourd. Nos fonctions sont bien définies et que nous ne dédoublons pas nos efforts. Nous tirons le plus d'avantages possibles de nos compétences

Domaines Clés et Buts

L'autonomie grâce à des services axés sur les clients

- Réduire les obstacles au travail et accroître l'employabilité à long terme des clients
- Accroître l'offre et la disponibilité de logements abordables pour les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises à faible revenu
- Accroître notre participation aux initiatives de mise en valeur du potentiel communautaire
- Accroître la mesure dans laquelle nos programmes et nos services répondent aux besoins particuliers des clients

Services de prévention

Accroître les capacités des individuels et aux familles pour leur permettre de s'assumer elles-mêmes et de s'occuper de leurs personnes à charge

Protection pour ceux qui en ont besoin

- Réduire la négligence, les mauvais traitements et la violence
- Voir à créer des milieux de vie sains et sécuritaires pour les familles et les personnes
- Accroître le placement en adoption des enfants

Valued Employees

- To increase the extent to which staff believes they work in a healthy, safe and respectful environment
- To increase the extent to which staff believes they work in an organization where they are supported and recognized for their contribution
- To increase open and transparent communication

Managing Effectively and Efficiently through an Integrated Service Delivery Approach

- To increase the decision making authority within our organization
- To increase the value we obtain from our financial resources and stay within budget
- To increase the effectiveness and efficiency of our work environment
- To implement an integrated Departmental Structure
- To increase our accountability to the clients we serve and to the citizens of New Brunswick

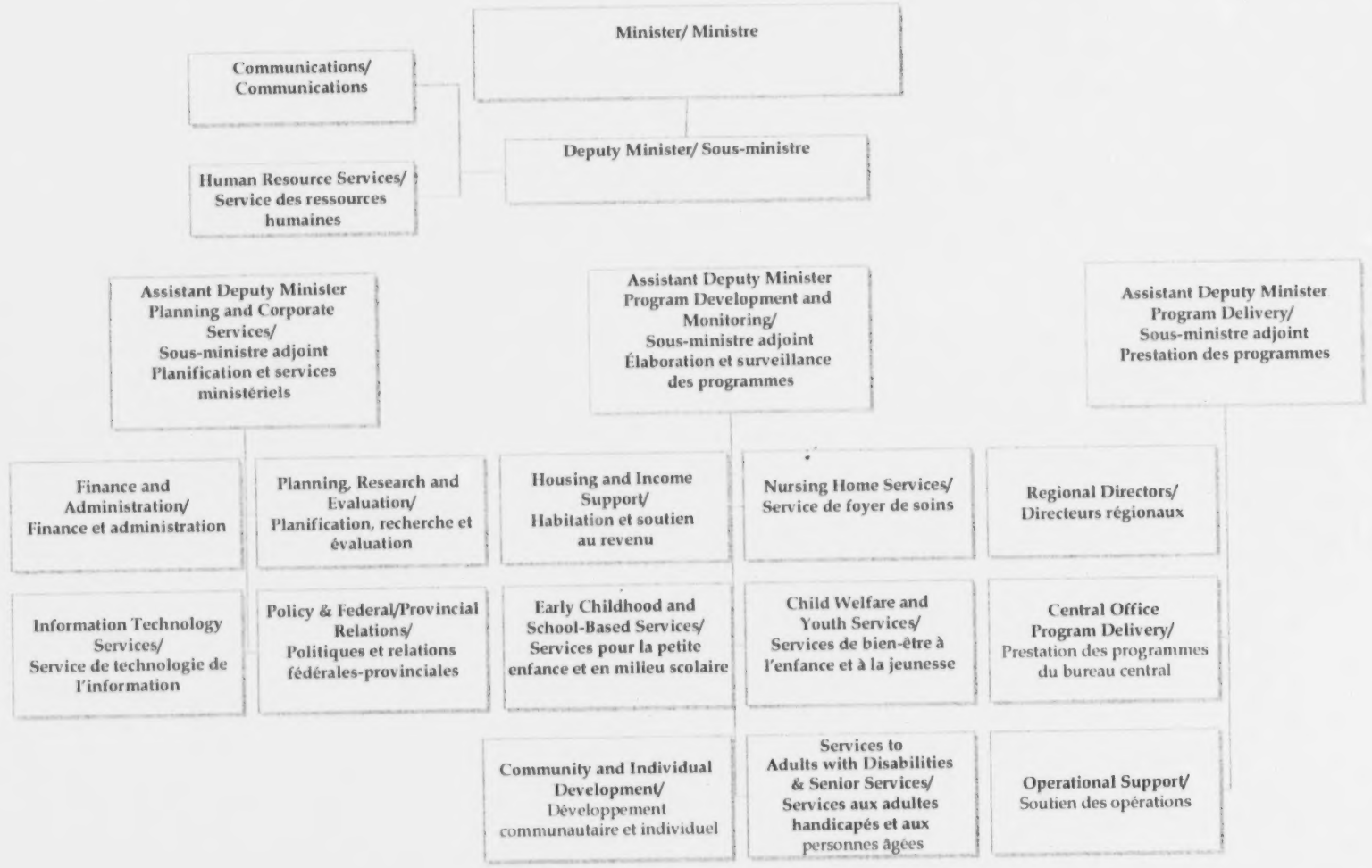
Les employés valorisés

- Accroître la mesure dans laquelle le personnel estime travailler dans un milieu de travail sain, sécuritaire et respectueux
- Augmenter la mesure dan laquelle le personnel estime travailler dans une organisation où ils bénéficient d'un appui et d'une reconnaissance pour leur contribution
- Augmenter les communications ouvertes et transparentes

Gérer de façon efficace grâce à une prestation de services intégrée

- Augmenter le pouvoir de décision dans notre organisation
- Augmenter la valeur que nous tirons de nos ressources financières et fonctionner dans les limites de notre budget
- Augmenter l'efficacité de notre milieu de travail
- Mettre en œuvre une structure ministérielle intégrée
- Augmenter notre responsabilisation face à nos clients et aux citoyens du Nouveau-Brunswick

Family and Community Services


Minister/ Ministre
Communications/ Communications
Deputy Minister/ Sous-ministre
Human Resource Services/ Service des ressources humaines
Assistant Deputy Minister Planning and Corporate Services/ Sous-ministre adjoint Planification et services ministériels
Assistant Deputy Minister Program Development and Monitoring/ Sous-ministre adjoint Élaboration et surveillance des programmes
Assistant Deputy Minister Program Delivery/ Sous-ministre adjoint Prestation des programmes
Finance and Administration/ Finance et administration
Planning, Research and Evaluation/ Planification, recherche et évaluation
Housing and Income Support/ Habitation et soutien au revenu
Nursing Home Services/ Service de foyer de soins
Regional Directors/ Directeurs régionaux
Information Technology Services/ Service de technologie de l'information
Policy & Federal/Provincial Relations/ Politiques et relations fédérales-provinciales
Early Childhood and School-Based Services/ Services pour la petite enfance et en milieu scolaire
Child Welfare and Youth Services/ Services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse
Central Office Program Delivery/ Prestation des programmes du bureau central
Community and Individual Development/ Développement communautaire et individuel
Services to Adults with Disabilities & Senior Services/ Services aux adultes handicapés et aux personnes âgées
Operational Support/ Soutien des opérations

Legislation

Statutes under the jurisdiction of the Minister of Family and Community Services and administered by the Department of Family and Community Services

- Change of Name Act (paragraphs 5(1)(b) and 2(b))
- Charitable Donation of Food
- Education (section 19)
- Employment Standards (subsection 44.02(6))
- Family Income Security
- Family Services (except Part VII)
- Health Services
- Hospital (section 21)
- Intercountry Adoption
- Nursing Homes
- Reciprocal Enforcement of Maintenance Orders (section 10)
- Vocational Rehabilitation of Disabled Persons

Statutes under the jurisdiction of the Minister of Family and Community Services and administered by a board, commission or other body

- Family Services (Part VII) - Department of Justice
- Fishermen's Disaster Fund (except functions of Minister of Finance) - Fishermen's Disaster Fund Committee
- Jordan Memorial Home* - Board of Directors
- New Brunswick Housing - New Brunswick Housing Corporation

**subject to repeal by An Act to Repeal An Act to Establish "The Jordan Memorial Sanitarium" and the Jordan Memorial Home Act, 1997-98/*

Législation

Lois relevant de la compétence du Ministre des services familiaux et communautaires et mises en application par le ministère des services familiaux et communautaires

- Changement de nom (les alinéas 5(1)(b) et (2)(b)
- Dons de nourriture par bienfaisance
- Éducation (l'article 19)
- Normes d'emploi (le paragraphe 44.02(6))
- Sécurité du revenu familial
- Services à la famille (sauf la Partie VII)
- Services d'assistance médicale (section 10)
- Hospitalière (l'article 21)
- Adoption internationale
- Foyers des soins
- Exécution réciproque des ordonnances d'entretien (l'article 10)
- Réadaptation professionnelle des personnes handicapées

Lois relevant de la compétence du Ministère des services familiaux et communautaires et mises en application par un conseil, une commission ou autre

- Services à la famille (Part VII) - Ministère de la Justice
- Fishermen's Disaster Fund (sauf les responsabilités du ministre des Finances) - Fishermen's Disaster Fund Committee
- Foyer Jordan Memorial* - Conseil d'administration
- L'Habitation au Nouveau-Brunswick - Société d'habitation du Nouveau-Brunswick

**sera abrogé par la Loi abrogeant la loi intitulée An Act to Establish "The Jordan Memorial Sanitarium"et la Loi sur le Foyer Jordan Memorial, 1997-98*

For Further Information:

Phone: (506) 453-2001
Fax: (506) 453-7478
E-mail: fcs-sfc@gnb.ca

Or visit one of our Regional offices :

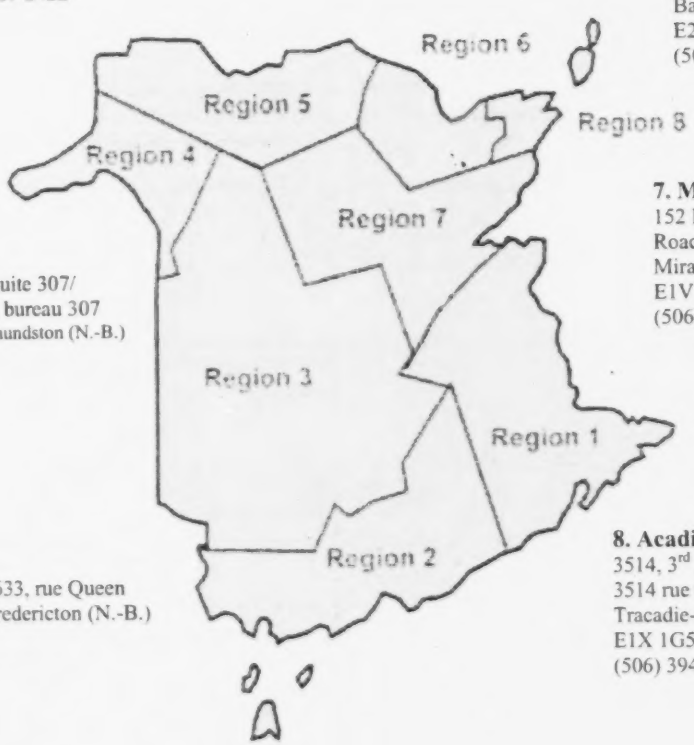
Pour plus d'information:

Téléphone: (506) 453-2001
Télécopieur: (506) 453-7478
Courriel : fcs-sfc@gnb.ca

Ou visitez l'un de nos bureaux régionaux :

5. Restigouche
157 Water Street/ 157, rue Water
Campbellton, NB/ Campbellton (N.-B.)
E3N 3H5
(506) 789-2422

6. Chaleur
275 Main Street, Suite 300/
275, rue Main Bureau 300
Bathurst, NB/ Bathurst (N.-B.)
E2A 3Z9
(506) 547-2000



7. Miramichi
152 Pleasant Street/ 152, rue Pleasant
Roach Building / Édifice Roach
Miramichi, NB/ Miramichi (N.-B.)
E1V 1Y1
(506) 627-4001

4. Edmundston
121 Church Street, suite 307/
121, rue de l'Église, bureau 307
Edmundston, NB/ Edmundston (N.-B.)
E3V 3L1
(506) 735-2633

3. Fredericton
633 Queen Street/ 633, rue Queen
Fredericton, NB/ Fredericton (N.-B.)
E3B 5G4
(506) 453-3216

8. Acadian Peninsula/ Péninsule acadienne
3514, 3rd floor, Main Street/
3514 rue Principale, 3e étage
Tracadie-Sheila, NB/ Tracadie-Sheila (N.-B.)
E1X 1G5
(506) 394-3838

2. Saint John
1 Agar Place/ 1, place Agar
Saint-John, NB/ Saint-John (N.-B.)
E2L 3R6
(506) 658-2450

1. Moncton
770 Main Street/ 770, rue Main
Assuption Place/ Place de l'Assomption
Moncton NB/ Moncton (N.-B.)
E1C 8R3
(506) 856-2575

Core Business Area: Self-Reliance

Community Involvement Program

This program provides support for the establishment of tenant associations in Public Housing Communities. Community Involvement Coordinators work with the associations to guide and support tenants on how to access resources to enable them to help themselves, and provide social and educational activities to youth and families within the housing community. There are 17 tenants associations across the province. Valuable partnerships are created with other community agencies such as the RCMP, the YMCA, the Boys and Girls Club, and municipal governments.

In 2002-03 a primary activity was the contintued operation of Community Centres, situated within housing communities. These centres were administered by community members, offering a meeting place for community residents. Many worthwhile initiatives continued as a result of this program, including community gardening, community kitchens, and operation of Community Access sites.

Home Orientation Management Program

A series of personal development workshops designed to promote individual responsibility are conducted for social housing recipients. Understanding a lease, how to care for a new unit, money management, cooking and sewing courses, and CPR and First Aid Training are subjects covered in the workshops. This program is cost-shared with the federal government under the Social Housing Devolution Agreement.

Transitional Assistance Program

This program is intended to provide financial assistance to person and families who have potential to become self-sufficient once certain barriers to employment are addressed.

The average monthly caseload for the 2002-2003 fiscal year was 19,682.

Secteur d'activité principal: L'autonomie

Programme de participation communautaire

Ce programme aide à établir des associations de locataires dans les ensembles de logements subventionnés. Les coordonnateurs de la participation communautaire travaillent avec les associations de locataires pour aider ces derniers à accéder aux ressources qui leurs permettront d'être autonomes, et pour organiser des activités sociales et éducatives à l'intention des jeunes et des familles résidant dans les ensembles domiciliaires. Il y a 17 associations de locataires dans la province. Des partenariats utiles sont créés avec d'autres organismes communautaires, comme la GRC, le YMCA, les clubs garçons et filles et les gouvernements municipaux.

Une des activités principales au cours de l'année 2002-2003 a été l'exploitation continue des centres communautaires situés dans les ensembles domiciliaires. Ces centres, qui offrent un lieu de rencontre pour les résidents, sont gérés par des membres de la collectivité. De nombreux projets utiles ont été poursuivis dans le cadre de ce programme, notamment le jardinage communautaire, les cuisines collectives et l'exploitation de sites d'Accès communautaire.

Programme d'orientation et de gestion du logement

Une série d'ateliers de développement personnel, destinés à promouvoir la responsabilisation sont offerts aux bénéficiaires de logements sociaux pour traiter de sujets comme le bail, l'entretien d'un nouveau logement et la gestion des finances. Divers cours sont offerts, comme des cours de cuisine et de couture, ainsi que des cours de RCR et de formation en premiers soins. Le coût de ce programme est partagé avec le gouvernement fédéral dans le cadre de l'entente de transfert des responsabilités en matière de logement social.

Programme d'assistance transitoire

Ce programme assure une aide financière aux personnes et aux familles aptes à devenir autosuffisantes une fois certains des obstacles à l'emploi surmontés.

Le nombre moyen de cas traités au cours de l'année 2002-2003 s'est élevé à 19 682 par mois.

Region/Région	Average Monthly Caseload/ Nombre mensuel moyen de dossiers		Average Monthly Number of Recipients/ Nombre mensuel moyen de bénéficiaires	
	01-02	02-03	01-02	02-03
Moncton/Moncton	3,753	3,665	7,513	7,238
Saint John/Saint John	5,227	5,239	11,296	11,288
Fredericton/Fredericton	2,935	2,892	6,587	6,373
Edmundston/Edmundston	1,229	1,196	2,487	2,381
Restigouche/Restigouche	1,547	1,535	3,220	3,157
Chaleur/Chaleur	1,389	1,327	2,891	2,730
Miramichi/Miramichi	1,519	1,429	3,245	3,020
Acadien Peninsula/ Péninsule acadienne	2,464	2,398	4,812	4,611
Central Office/ Bureau central	0	1	1	4
Provincial total/Total provincial	**20,063**	**19,682**	**42,052**	**40,802**

Interim Assistance Program

This program is intended to provide financial assistance to persons and families who are in need, yet are expected to attain self-sufficiency in a relatively short period of time. Benefits and services to these clients are generally temporary in nature.

The average monthly caseload for the 2002-2003 fiscal year was 1,727.

Programme d'aide temporaire

Ce programme vise à fournir une aide financière aux personnes et aux familles dans le besoin qui peuvent redevenir autonomes dans un laps de temps relativement court. Les prestations et les services fournis sont généralement temporaires.

Le nombre moyen de cas traités au cours de l'année 2002-2003 s'est élevé à 1727 par mois.

Region/Région	Average Monthly Caseload/ Nombre mensuel moyen de dossiers		Average Monthly Number of Recipients/ Nombre mensuel moyen de bénéficiaires	
	01-02	02-03	01-02	02-03
Moncton/Moncton	312	343	351	379
Saint John/Saint John	674	673	783	760
Fredericton/Fredericton	228	226	282	274
Edmundston/Edmundston	74	89	87	101
Restigouche/Restigouche	91	90	109	104
Chaleur/Chaleur	104	108	127	137
Miramichi/Miramichi	103	85	125	102
Acadien Peninsula/ Péninsule acadienne	107	113	122	128
Central Office/ Bureau central	0	0	0	0
Provincial total/Total provincial	**1,693**	**1,727**	**1,986**	**1,985**

Case Management Services for Income Support Clients

Case Management services are provided to all individuals receiving income support. Individuals with potential to become self-sufficient receive career development case management services, focusing on the development, implementation, coordination and follow-up of interventions designed to help individuals in becoming self-sufficient.

Career Development Options for Income Support Clients

Income support clients with potential to become self-sufficient are provided career development services to increase their employability for long-term sustainable employment. Interventions provided are those that prepare clients to participate in education, training and employment programs. The department works in partnership with the Departments of Education and Training and Employment Development to provide clients education, training and employment opportunities. Clients also have access for funding to cover expenses related to career development interventions.

In 2002-03, social assistance clients participated in more than 10,064 interventions.

Youth Services

Youth Services provides assessment services, personal and career counselling as well as training and employment development services to young people 15-24 years of age who are social assistance recipients or their dependents. A variety of intervenetions targeting the unique needs of youth are available throughout New Brunswick. These programs and services are designed to assist youth with multiple barriers. Interdepartmental collaboration to identify local solutions to complex youth needs is supported.

Youth Policy

The Youth Policy is intended to support and encourage youth aged 16-20 who are receiving income assistance and living outside the parental home in obtaining their high school diploma and/or in acquiring additional education or training. Through the case management process, they receive counselling and career advice essential in order for them to stay in or return to school. In 2002-2003, there was an average of 464 active cases.

Service de gestion de cas pour les personnes qui reçoivent de l'aide au revenu

Les services de gestion de cas sont offerts à toutes les personnes qui reçoivent de l'aide au revenu. Les personnes capables de devenir autosuffisantes bénéficient de services axés sur le développement de la carrière. La gestion de cas met alors l'accent sur l'élaboration, la mise en oeuvre, la coordination et le suivi des interventions qui ont pour but d'aider la personne à devenir autossufisante.

Possisilités de développement de la carrière pour les personnes qui reçoivent de l'aide au revenu

Les personnes recevant de l'aide au revenu qui ont la possibilité de devenir autonomes bénéficient de services de développement de carrière afin d'accroître leur aptitude au travail en vue de l'obtention d'un emploi durable. Les interventions visent à préparer les clients à participer à des programmes d'éducation, de formation et d'emploi. Le ministère travaille en partenariat avec le ministère de l'Éducation et le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi pour offrir aux clients des possibilités d'éducation, de formation et d'emploi. Les clients ont aussi la possibilité d'obtenir de l'aide financière pour payer les dépenses liées aux activités de développement de carrière.

En 2002-2003, les clients de l'aide sociale ont participé à plus de 10 064 activités d'intervention.

Services aux jeunes

Les Services aux jeunes offrent de l'aide aux personnes âgées de 15 à 24 ans qui sont des clients de l'aide sociale ou des personnes à charge de clients de l'aide sociale et qui ont besoin d'une évaluation, de counseling personnel et d'orientation professionnelle, ainsi que de services de développement de l'emploi. Divers programmes d'intervention axés sur les besoins particuliers des jeunes sont offerts partout au Nouveau-Brunswick. Ces programmes et services sont destinés à aider les jeunes à surmonter multiples obstacles auxquels ils sont confrontés. Ce programme favorise la collaboration interministérielle afin d'isoler des solutions possibles à l'échelle locale et de répondre aux besoins complexes de la jeunesse.

Politique axée sur la jeunesse

Ce programme a pour but d'encourager et d'aider les jeunes de 16 à 20 ans qui reçoivent de l'aide sociale et habitent à l'extérieur du domicile de leurs parents à obtenir un diplôme d'études secondaires ou à acquérir une formation ou une scolarité additionnelle. Grâce au processus de gestion de cas, ils reçoivent du counseling personnel et un service d'orientation de la carrière pour pouvoir rester à l'école ou y retourner. En 2002-2003, il y avait en moyenne 464 dossiers actifs.

Youth Services Partnership

The Youth Services Partnership is a collaborative network that facilitates effective and efficient delivery of programs and services for youth at the provincial and local level. The partnership supports the development of a culture among community members to identify needs, available resources and innovative approaches to service delivery. The objective is to ensure that services are comprehensive, responsive and flexible to the needs of youth. Family and Community Services is the provincial lead for the Youth Services Partnership. Approximately 200 individuals representing a variety of government departments and youth serving agencies are involved with the partnership at the provincial and local level.

Lasting Gifts

Lasting Gifts is a series of workshops aimed at assisting parents to be more active and effective supporters of their teen's career development. By participating in these workshops, parents in receipt of social assistance have the opportunity to learn about the challenges that lie ahead.

In 2002-2003, 7 workshops and 57 individuals benefited from the Lasting Gifts program.

Day Care Assistance Program

The Day Care Assistance Program is designed to help New Brunswick families get the best possible child care for their children. This program offers parents or guardians financial assistance to help them access an appropriate day care facility. If parents or guardians can not access a day care facility, because they may work evenings, nights or weekends or because there is no licensed daycare centers in their community, they can access private child care though the Alternative Child Care Program.

In April 2003, the high school student policy was introduced, increasing the daily subsidy rate to a maximum of $25 per day for dependents of parents who are completing their high school education.

In 2002-2003 the program provided subsidies for 2,491 children at a cost of $6.3 million.

Partenariat pour la prestation de services aux jeunes

Ce partenariat est le produit d'un réseau de collaborateurs qui ont pour objectifs de favoriser la prestation efficace des programmes et des services destinés aux jeunes, tant à l'échelle provinciale que locale. Ils encouragent les membres des diverses collectivités à déployer des efforts soutenus pour déterminer les besoins et les ressources disponibles et pour élaborer des méthodes innovatrices de prestation des services. L'objectif visé est de faire en sorte que les services soient complets, adaptés aux besoins des jeunes et flexibles. Le ministère des Services familiaux et communautaires est chargé de diriger le Partenariat pour la prestation de services aux jeunes à l'échelle provinciale. Environ 200 personnes, qui représentent divers ministères gouvernementaux et organismes de services aux jeunes, participent au partenariat tant à l'échelle provinciale que locale.

Cadeaux durables

Ce programme consiste en une série d'ateliers destinés à aider les parents à prendre une part plus active et à soutenir de façon plus efficace l'orientation de la carrière de leur adolescent. En participant à ces ateliers, les parents qui bénéficient de l'aide sociale prennent connaissance des possibilités et des défis à venir.

En 2002-2003, 7 ateliers et 57 individus ont bénéficiés du programme Cadeaux durables.

Programme d'aide pour les services de garderie

Ce programme a été conçu afin d'aider les familles du Nouveau-Brunswick à obtenir les meilleurs services de gardiennage possibles pour leurs enfants. Ce programme offre aux parents ou aux tuteurs des enfants de l'aide financière afin de les aider à se procurer des services de garderie appropriés. Si les parents ou les tuteurs ne peuvent obtenir des services de garderie, parce qu'ils travaillent les soirs, la nuit ou les fins de semaine ou parce qu'il n'y a aucune garderie agrée dans leur collectivité, ils peuvent obtenir des services de gardiennage privés en ayant recours au Service alternatif de garde d'enfants.

La directive sur les élèves du secondaire a été mise en œuvre en avril 2003; elle fait passer la subvention maximale quotidienne à 25 $ pour les personnes à la charge de parents qui font leurs études secondaires.

En 2002-2003, le programme a fourni de l'aide financière à 2 491 enfants, pour une dépense totale de 6,3 millions de dollars.

Public Housing Program

The purpose of the Public Housing Program is to provide safe and affordable housing to low-income New Brunswick families, individuals and seniors. Tenants pay rent based on a rent-geared to income of 30% of adjusted household income.

Public housing projects range in size from the very large projects found in the major urban centres, to more modest-sized projects built in small communities. There are 4268 public housing units, owned and maintained by the Province of New Brunswick.

Approximately $4.3 million was disbursed for major upgrades to Public Housing. Most notable, Brunswick Tower in Saint John received an exterior retrofit totaling $1.9 million as well as a new natural gas heating plant for $412,000. Other major expenditures included Phase II of site upgrades in Bathurst ($412,000) and interior renovations at Lion's Tower, Moncton ($649,000).

Rural and Native Rental Housing Program

The objective of the Rural and Native Housing Program is to provide safe, adequate and affordable rental housing to low-income New Brunswickers living in rural areas. Under this program, the Province owns and manages 913 rental units. These dwellings are available for low-income families and households with special needs on a rent-geared-to-income ratio of 30%. The department has the responsibility for the day-to-day property management to ensure the availability and, adequacy of these units, and to protect the province's investment in its housing stock.

No new rental units were acquired in 2002-03. However, the program had operating expenditures of $3.4 million.

Non-Profit Social Housing Program

The Non-Profit Housing program provides subsidies to non-profit organizations to maintain their social housing portfolio. The program expands the number of affordable and adequate housing units available for rent by low-income households. Currently there are 5,292 rental units and 3,693 nursing home beds funded under this program. Subsidies are provided either for the net operating loss or in the form of an interest write-down.

In 2002-03 subsidies for this program totaled $15.2 million.

Programme de logement public

Le Programme de logement public a pour but d'offrir des logements sûrs et abordables aux familles, aux particuliers et aux personnes âgées à faible revenu du Nouveau-Brunswick. Les locataires paient un loyer proportionné au revenu équivalant à 30 % du revenu du ménage ajusté.

L'envergure des projets de logement public varie selon qu'ils visent des centres urbains importants ou des petits localités. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick possède, exploite et gère 4268 unités de logements publics.

Environ 4,3 millions de dollars ont été affectés à des améliorations importantes des logements publics. Notamment, la tour Brunswick à Saint John a fait l'objet de rénovations extérieures d'une valeur de 1,9 million, et on y a installé un nouveau système de chauffage au gaz naturel qui a coûté 412 000 $. Mentionnons également la phase II des améliorations d'un ensemble à Bathurst (412 000 $) et des rénovations intérieures à la tour Lion à Moncton (649 000 $).

Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (locataire)

Ce programme a pour but d'offrir aux Néo-brunswickois à faible revenu vivant dans les régions rurales des logements locatifs sûrs, adéquats et abordables. Le gouvernement provincial possède, exploite et gère actuellement 913 logements locatifs dans les régions rurales du Nouveau-Brunswick dans le cadre du programme. Ces unités de logement sont offertes aux familles à faible revenu et aux ménages ayant des besoins spéciaux en fonction d'un loyer proportionné au revenu de 30 %. De plus, le ministère voit à la gestion courante des propriétés pour veiller à la disponibilité de logements adéquats et convenables, et pour protéger l'investissement de la province dans son parc de logements.

Au cours de l'année 2002-2003, la Province n'a fait l'acquisition d'aucun nouveau logement locatif. Toutefois, les dépenses de fonctionnement du programme s'élevaient à 3, 4 millions de dollars.

Logement sans but lucratif

Des organismes sans but lucratif reçoivent des subventions pour maintenir leur portefeuille existant de logements composé de 5292 logements locatifs et de 3693 lits de foyers de soins. Ce programme a pour effet d'accroître le nombre d'unités de logements adéquats et abordables qui sont offerts à des ménages à faible revenu. Des subventions sont accordées afin de régler les déficits nets de fonctionnement ou de réduire les intérêts.

En 2002-2003, les subventions offertes dans le cadre de ce programme se chiffraient à 15,2 millions de dollars.

Rent Supplement Program

The Rent Supplement Program provides assistance to low-income households to obtain affordable, adequate and suitable rental housing by subsidizing eligible rental dwellings in the private sector.

Low-income families, seniors, persons with disabilities and persons with special needs have benefited from the Rent Supplement Program. The amount of assistance is based on the difference between an agreed-upon market rent and the tenant's ability to pay.

A client's ability to pay is based on a household paying no more than 30% of their adjusted household income towards fully serviced rental accommodations (rent, heat, hot water, fridge and stove).

In 2002-2003 25 new Rent Supplement units (100% funded by the province) were delivered. This brings the total number of Rent Supplement units to 1,651.

Community Initiatives

Under the Community Initiatives a subsidy was provided to the Centre Père J. Angus MacDonald, a special care facility, to offset costs associated with the mortgage and taxes.

Financial assistance is also provided in the form of a one time grant to community groups and private non-profit organizations, to construct/acquire and operate affordable rental housing projects for seniors, families and individuals with special needs. Funding of up to $50,000 may be provided to reduce the capital cost of the project. Advice and technical support may also be provided to organizations.

For the 2002-2003 fiscal year, four projects were approved for a total of $95,451 each. This program is 100% provincially funded.

Rental and Rooming House Program

This is a federal/ provincial program which assists low-income rental households, occupying existing substandard rental units (self-contained and rooming house), by providing assistance to the owner to repair the dwelling to a minimum level of health and safety.

Assistance is in the form of a forgivable loan earned over a period of between 8 to 15 years. The owner is expected to contribute 25% of the total cost of repairs.

Programmes de supplément du loyer

Dans le cadre de ce programme, on aide les ménages ayant besoin d'un logement locatif abordable, adéquat et convenable en subventionnant des logements locatifs admissibles dans le secteur privé.

Des familles à faible revenu, des personnes âgées, des personnes handicapées et des personnes ayant des besoins spéciaux ont bénéficié du Programme de supplément de loyer. Le montant de l'aide est fondé sur la différence entre le loyer du marché convenu et les moyens financiers du locataire.

Les moyens financiers du client sont déterminés ainsi : le ménage ne consacrera pas plus de 30 % de son revenu ajusté à un logement locatif muni de tous les services (loyer, chauffage, eau chaude, réfrigérateur et cuisinière).

Durant l'année 2002-2003, 25 nouveaux logements locatifs (entièrement financés par la province) ont été alloués, ce qui porte le nombre total de logements locatifs dans le cadre de ce programme à 1651.

Initiatives communautaires

Une subvention a été octroyée au Centre Père J. Angus MacDonald, un foyer de soins spéciaux, afin de compenser les coûts associés à l'hypothèque et à l'impôt foncier.

Dans le cadre du programme, une aide financière est accordée sous la forme d'une subvention unique aux organismes privés ou communautaires sans but lucratif afin de construire ou d'acquérir et d'exploiter des ensembles d'habitation locatifs abordables destinés aux personnes âgées, aux familles et aux personnes ayant des besoins spéciaux. Une aide de 50 000 $ au maximum peut être accordée afin de réduire les dépenses en immobilisations reliées au projet. Des conseils et un soutien technique sont offerts aux organismes.

Durant l'année financière 2002-2003, quatre projets d'une valeur totale de 95 451 $ chacun ont été approuvés. Le programme est entièrement financé par le gouvernement provincial.

Programme de logements locatifs et maisons de chambres

Il s'agit d'un programme fédéral-provincial qui accorde une aide aux propriétaires de logements locatifs (logements autonomes et maisons de chambres) qui ne répondent pas aux normes et qui sont destinés aux ménages à faible revenu. Les travaux de réparation visent à rendre les logements conformes à une norme minimale de salubrité et de sécurité.

L'aide prend la forme d'un prêt-subvention acquis sur une période de 8 à 15 ans. Le propriétaire doit contribuer 25 % du coût total des réparations.

During the 2002-2003 fiscal year $753,923 was provided to upgrade 88 self-contained rental units.

Rental Conversion Program

This is a federal/ provincial program which provides financial assistance to owners to convert non-residential properties into affordable, self-contained rental housing units and/or bed-units to be occupied by low-income households. Assistance is in the form of a forgivable loan earned over a period of 8 to 15 years. The maximum amount available for each self-contained unit is $18,000. The maximum forgivable loan per bed unit is $12,000. With the exception of non-profit organizations, owners must contribute 25% of the total cost of mandatory repairs. All approved applicants must enter into a rental agreement to ensure that rents remain affordable to low-income occupants.

During 2002-2003, $439,259 was provided to create 51 self-contained rental units and 23 beds for low-income households. This program is cost shared 75/25 between the federal and provincial governments.

Shelter Enhancement Program

This is a federal/provincial program which provides financial assistance in the form of a forgivable loan to sponsors of existing shelters for victims of family violence. The monies are used for repairing, rehabilitating, or improving the property to an acceptable standard of health, safety and security for occupants and/or accessibility modifications for persons with disabilities.

During the 2002-2003 fiscal year, renovations were approved for 11 shelters (13 units and 99 beds) for a total of $386,667.

Home Completion Program

The Home Completion Program provides assistance in the form of a loan and an interest write down subsidy, based on income levels, to low and modest income households to complete their partially-constructed home.

During 2002-2003, $216,000 was provided to assist 11 households complete their partially constructed homes. This program is funded 100% by the province.

Durant l'année financière 2002-2003, la somme de 753 923 $ a été accordée pour remettre en état 88 logements locatifs autonomes.

Programme de conversion des logements locatifs

Il s'agit d'un programme fédéral-provincial qui permet aux propriétaires de recevoir une aide financière afin de convertir des immeubles non résidentiels en logements locatifs autonomes abordables ou en chambres à l'intention des ménages à faible revenu. L'aide est accordée sous la forme d'un prêt-subvention acquis sur une période de 8 à 15 ans. Le montant maximal alloué est de 18 000 $ par logement autonome et de 12 000 $ par chambre. À l'exception des organismes sans but lucratif, les propriétaires doivent assumer 25 % du coût total des réparations obligatoires. Tous les demandeurs approuvés doivent signer un contrat de location faisant que les loyers demeurent abordables pour les occupants à faible revenu.

En 2002-2003, la somme de 439 259 $ a été accordée afin de créer 51 logements autonomes et 23 chambres à l'intention des ménages à faible revenu. Les coûts du programme sont partagés entre le gouvernement fédéral (75 %) et le gouvernement provincial (25 %).

Programme d'amélioration de l'habitat

Il s'agit d'un programme fédéral-provincial qui accorde une aide financière sous la forme d'un prêt-subvention aux promoteurs de refuges existants destinés aux victimes de violence familiale. Des travaux de réparation, de remise en état ou d'amélioration peuvent ainsi être effectués afin de rendre les logements conformes à des normes acceptables de salubrité et de sécurité pour les occupants, ou encore des modifications sont apportées pour rendre les logements accessibles aux personnes handicapées.

Durant l'année financière 2002-2003, des travaux de rénovation d'une valeur de 386 667 $ ont été approuvés pour 11 refuges (13 logements et 99 lits).

Programme de prêts pour la finition de l'habitat

Ce programme permet d'obtenir un prêt et une subvention visant à réduire l'intérêt, en fonction des plafonds de revenu, aux ménages à faible revenu ou à revenu modeste, pour achever leur maison partiellement construite.

Durant 2002-2003, la somme de 216 000 $ a été accordée afin d'aider 11 ménages à achever leur maison partiellement construite. Ce programme est financé entièrement par le gouvernement provincial.

Homeowner Assistance Program

This program provides assistance in the form of a 2nd mortgage and an interest write-down subsidy to modest income households (total incomes below $35,000). Program participants must be able to obtain private financing such that when combined with program funding results in the purchase or construction of a first home.

During 2002-2003, $1.4 million was provided to assist in the construction of 13 new homes and the purchase of 82 new units under the Homeowner Assistance Program. This program is funded 100% by the province.

Rural and Native Homeowner Program

The objective of the Rural and Native Homeowner Program is to provide low-income rural residents with financial assistance to purchase a modest home. The province currently administers 1,153 subsidized mortgages.

In 2002-03 operating expenditures totaled $663,000 for this program.

Programme d'aide à l'eccession à la propriété

Une aide financière est accordée sous la forme d'une hypothèque de deuxième rang et d'une subvention pour réduire l'intérêt. Elle est destinée aux ménages à revenu modeste, dont le revenu de tous les membres est inférieur à 35 000 $, pouvant obtenir un financement privé qui, une fois combiné à l'aide du ministère, permet d'acheter ou de construire leur première maison.

En 2002-2003, la somme de 1, 4 million de dollars a permis de construire 13 nouvelles maisons et d'acheter 82 nouvelles unités dans le cadre du Programme d'aide à l'accession à la propriété. Le gouvernement provincial finance la totalité du programme.

Programme de logement pour les ruraux et les Autochtones (propriétaire)

Ce programme a pour but d'offrir à des résidents ruraux à faible revenu une aide financière en vue de l'achat d'une maison modeste. À l'heure actuelle, la province administre 1153 hypothèques subventionnées.

En 2002-2003, les dépenses de fonctionnement de ce programme se chiffraient à 663 000 $.

Core Business Area: Prevention

Support Services to Education

Support Services to Education provide social work and psychology services to students, teachers, school administrators and parents in school districts. The services are aimed at improving the functioning of students and include such services as: screening and assessment; direct intervention to students and families; parent education; consultation to teachers, families, schools; presentations, workshops with teachers, school staff, families; and linkages/referrals with other agencies and service providers.

In fiscal 2002-2003, there were 940 requests for social work and psychology services, with an average monthly active caseload of 889.5.

Early Childhood Initiatives Program

The Early Childhood Initiatives (ECI) Program is an integrated service delivery system of prevention-focused early childhood services. ECI targets children from prenatal to age five who are at risk due to a congenital or acquired health challenge, developmental factors and/or family interactions factors. ECI combines public health services of the Department of Health & Wellness and social services of the Department of Family and Community Services to help enhance the development of children before they enter the school system.

The department's ECI social services include:

- Seventeen home-based Early Intervention Services which aim to improve childhood outcomes, to enhance the child's school readiness, and to enhance family self-sufficiency. As of March 31, 2003, early intervention programs were providing regular family visits and community liaison to 1848 children in 1538 families.

- Integrated Day Care Services ensure participation of priority children in developmentally appropriate child care services. As of March 31, 2003 there were 589 occupied integrated daycare spaces across the province serving children in 554 families.

Secteur d'activité principal: Prévention

Services de soutien à l'éducation

Ce programme offre des services en travail social et en psychologie aux élèves, aux enseignants, aux administrateurs scolaires et aux parents dans les districts scolaires. Les services ont pour but d'améliorer le fonctionnement des élèves et comprend, notamment, les services de dépistage et d'évaluation, l'intervention directe auprès des élèves et des familles, la sensibilisation des parents, la consultation auprès des enseignants, des familles et des administrations scolaires, l'organisation de conférences et d'ateliers avec les enseignants, le personnel scolaire et les familles, et enfin, la création de liaisons et de services de renvois auprès d'autres organismses et dispensateurs de services.

Au cours de l'année financière 2002-2003, 940 demandes de services en travail social et en psychologie ont été reçues et un nombre moyen de 889.5 cas par mois a été traité.

Initiatives pour la petite enfance

Le programme Initiatives pour la petite enfance (IPE) est un système intégré de services à la petite enfance axés sur la prévention. Ce programme vise les enfants de 0 à 5 ans qui sont considérés comme enfants à risque en raison de troubles congénitaux ou de maladies acquises, de facteurs développementaux, ou de facteurs familiaux. Le programme regroupe des services de santé publique du ministère de la Santé et du Mieux-être et des services sociaux de notre ministère, et vise l'amélioration du développement des enfants avant qu'ils entrent dans le système scolaire.

Les services sociaux du ministère fournis dans le cadre du programme IPE sont les suivants :

- Dix-sept services d'intervention précoce offerts à domicile dans le but d'améliorer les résultats obtenus par l'enfant et d'accroître la maturité scolaire de l'enfant et l'autosuffisance de la famille. Au 31 mars 2003, le personnel affecté aux programmes d'intervention effectuait régulièrement des visites à domicile et assurait la liaison avec la collectivité pour 1 848 enfants dans 1 538 familles.

- Des services de garderie intégrée qui assurent la pleine participation des enfants prioritaires à des services de garderie pertinents sur le plan du développement. Au 31 mars 2003, 589 enfants venant de 554 familles occupaient des places en garderie intégrée dans la province.

- Early Childhood Social Worker Services which provide child and family support, parent education, and community development initiatives. These supports promote healthy child development, healthy family functioning and positive parenting practices among at-risk clients and their communities.

Home Economics Services which assist ECI families improve family development and resource management skills such as money, housing, food, clothing and time Support services to communities are also offered.

NB Early Childhood Development Agenda

The goal of the NB Early Childhood Development Agenda is to create a society in which all children are given a greater opportunity to achieve their full potential. The ECDA focuses on four key areas: healthy pregnancy, birth & infancy; parenting & family supports; early development, learning and care; and community supports.

The increased amount allocated for the 2002-2003 fiscal year was $9.7M. The Agenda consisted of seven initiatives:

- Prenatal Benefit Program
- Enhanced Child Day Care Services
- Early Language Program for Preschool Children
- Infant-Parent Attachment Pilot
- Enhancements to Early Childhood Initiatives
- Child Witnesses of Family Violence
- Communities Raising Children

Prenatal Benefit Program

Officially launched in January, 2002 The Prenatal Benefit Program is designed to improve the health of pregnant women and their newborns through the provision of funding to women for healthy food and lifestyle choices during pregnancy. Access to information about prenatal services in New Brunswick is available through a toll free telephone line.

In 2002-2003 prenatal benefits were provided to 1253 expectant mothers. Approximately one third of these women were non-social assistance recipients, which is an increase of 9.1% from last year. Overall, the percentage of non-social assistance recipients increased 20.7% since the program's inception.

- Des services de travailleurs sociaux de la petite enfance, qui offrent du soutien aux enfants et aux familles, des programmes d'éducation destinés aux parents et des initiatives de développement communautaire. Ces services de soutien favorisent le développement sain de l'enfant et le bon fonctionnement des familles, ainsi que l'acquisition d'aptitudes parentales positives chez les clients à risque et dans la collectivité.

Des services d'économistes familiales, qui aident les familles clientes du programme IPE à améliorer le fonctionnement familial et à accroître leurs compétences en gestion des ressources comme l'argent, le logement, l'alimentation et les vêtements et le temps. Des services de soutien sont également offerts aux collectivités.

Plan d'action pour le développement de la petite enfance du nouveau brunswick

L'objectif de ce programme est de créer une société où tous les enfants ont de meilleures possibilités d'atteindre leur plein potentiel. Le Plan d'action met l'accent sur quatre secteurs importants : la santé durant la grossesse, la naissance et la petite enfance; les services de soutien destinés aux parents et à la famille; le développement précoce, l'apprentissage et les soins à l'enfance; les services de soutien communautaire.

Au cours de l'année financière 2002-2003, les sommes affectées à ce programme ont augmenté, passant à 9,7 millions de dollars. Le plan d'action comprend sept volets :

- Programme de prestation prénatale
- Services de garderie améliorés
- Programme de développement du langage pour les enfants d'âge préscolaire
- Programme pilote de liens affectifs entre parents et nourrissons
- Améliorations des Initiatives pour la petite enfance
- Programme pour enfants témoins de violence familiale
- Communautés responsables à l'écoute des enfants

Programme de prestation prénatale

Ce programme, qui a été mis en oeuvre au mois de janvier 2002, a pour objectif d'améliorer la santé des femmes enceintes et des nourrissons en fournissant aux femmes des ressources financières pour choisir une alimentation et un mode de vie sains pendant la grossesse. Les femmes peuvent composer un numéro de téléphone sans frais afin d'obtenir de l'information sur les services prénataux offerts au Nouveau-Brunswick.

En 2002-2003, des prestations prénatales ont été versées à 1 253 femmes enceintes. Environ un tiers de ces femmes n'étaient pas bénéficiaires de l'aide sociale, ce qui représente une augmentation de 9,1 % par rapport à l'année dernière. Dans l'ensemble, le pourcentage de femmes non bénéficiaires de l'aide sociale qui ont reçu des prestations s'est accru de 20,7 % depuis l'instauration du programme.

Approximately 95% of these women received the full benefit amount of $81.44.

Enhanced Child Day Care Services

The Enhanced Child Day Care Services is comprised of two components, with an overall goal to improve the quality of child day care services: The Quality Improvement Funding Support (QIFS) Program made funding available to improve working conditions for staff working directly with children and the quality of child care services in New Brunswick.

The second component, the Training Initiative, is designed to improve the accessibility and affordability of formal training and on-going professional development for staff currently employed in child day care. An agreement was signed between the Department of Training and Employment Development, the New Brunswick Community Colleges (NBCC) of Campbellton and Saint John, and the Early Childhood Care and Education New Brunswick for the development of Early Childhood Education distance courses.

Opening the Door to Quality Care and Development pilot projects in the Edmundston and Fredericton regions focused on improving quality through an on-site consultation model. A total of 31 child day care facilities participated in this project.

In 2002-03, funding was provided to 342 day care facilities for a total allocation of $3.946 million.

Early Language Program for Preschool Children

An Early Language Program for Preschool Children was piloted in the Saint John Chaleur and Acadian Peninsula regions. This program is a community-based prevention pilot program aimed at preventing or alleviating language/communication difficulties in children from birth to age five. The pilots are a partnership between Family and Community Services, Health and Wellness and the two regional health authorities in the pilot regions.

The Early Language Program for Preschool Children will help preschoolers develop the communication skills they need to achieve their potential at school through focusing on prevention, early identification and treatment of language problems at the community level. These services stress the important role of parents and caregivers in a child's language development.

Environ 95 % de ces femmes recevaient le plein montant de la prestation, soit 81,44 $.

Services de garderie améliorés

Les Services de garderie améliorés comportent deux volets et ont pour objectif général d'améliorer la qualité des services de garderie offerts aux enfants. Le programme Soutien financier à l'amélioration de la qualité, a permis d'améliorer les conditions de travail du personnel affecté directement à la garde des enfants.

Le deuxième volet, qui porte sur la formation, a été mis en oeuvre afin de rendre plus accessible et abordable la formation et le perfectionnement professionnel des travailleurs actuellement chargés de la garde d'enfants. Une évaluation du profil des travailleurs des services de garde d'enfants au Nouveau-Brunswick a été effectuée afin de cerner les besoins de ces derniers en matière de formation et de perfectionnement professionnel continu.

Parmi les autres projets de formation qui ont été mis en oeuvre, il y a eu notamment la tenue de deux conférences sur la garde des enfants (une conférence dans chacune des langues officielles), des projets pilotes dans deux régions visant à améliorer la qualité au moyen d'un modèle de consultation sur place, et un projet portant sur les questions d'hygiène en garderie.

En 2002-03, de l'aide financière a été accordée à 342 garderies, pour une dépense totale de 3, 946 millions de dollars.

Programme de développement du langage pour les enfants d'âge préscolaire

Le Programme de développement du langage pour les enfants d'âge préscolaire a été mis à l'essai dans la région de Saint John et dans la région de Chaleur-Péninsule acadienne. Il s'agit d'un programme communautaire de prévention mis à l'essai dans le but de prévenir ou d'atténuer les difficultés de langage et de communication d'enfants de la naissance à l'âge de 5 ans. Les projets pilotes sont le fruit d'un partenariat entre Services familiaux et communautaires, Santé et Mieux-être et les deux régies régionales de la santé dans les régions pilotes.

Le programme aidera des enfants d'âge préscolaire à acquérir les aptitudes à la communication dont ils ont besoin pour réaliser leur potentiel à l'école, ce qui se fera au moyen de la prévention, du dépistage précoce et du traitement des problèmes de langage dans la collectivité. Ces services soulignent l'important rôle que les parents et les parents-substituts jouent dans le développement du langage des enfants.

The Early Language Program for Preschool Children complements existing speech and language development services. The Departments of Health and Wellness and Family and Community Services will continue to work together to provide a range of speech language pathology services.

In 2002-03, the program had a budget of $1.332 million.

Infant- Parent Attachment Project

The Infant-Parent Attachment Project was introduced as a pilot to serve families in Lower Victoria, Carleton, and Western York counties. The project builds upon the existing Public Health Early Childhood Initiatives screening tool, and the department's home-based Early Intervention Services. It establishes a community based program that provides a screening and intervention for parents that are at risk of developing unhealthy infant-parent attachments within the first year of their child's life.

Intervention with project families commenced in January 2002. As of March 31, 2003, 54 families had been referred to the project.

In 2002-03, a total of $55,821 was spent on this pilot project.

Enhancements to the Early Childhood Initiatives Program

The following enhancements to the Early Childhood Initiatives Program were put in place:

- Through the 2002-2003 budget process, a $150/space/year increase for Early Intervention and Integrated Day Care Services was approved.
- The Support Worker Program was initiated to improve the accessibility to integrated day care services for children of working parents who are eligible for ECI services and may require a full time support worker to participate in the activities of the child care facility. Fifty-five children received additional funding to permit their full time attendance in a child day care setting under this program in 2002-03.
- In 2002-03, expenditure for Support Worker Program was $321,583.65.

In 2002-03 a total of $1.632 million was spent on these enhancements.

Le Programme de développement du langage pour les enfants d'âge préscolaire est un complément au service actuel de développement du langage et de la parole. Le ministère de la Santé du Mieux-être et le ministère des Services familiaux et communautaires continueront de collaborer afin d'offrir une gamme de services d'orthophonie.

En 2002-2003, le programme a reçu un budget de 1,3332 million de dollars.

Projet pilote de liens affectifs entre parents et nourrissons

Le Projet pilote de liens affectifs entre parents et nourrissons a été mis à l'essai dans le sud du comté de Victoria, dans le comté de Carleton et dans l'ouest du comté de York afin de desservir les familles de ces régions. Il sert de complément aux outils actuels de dépistage des Initiatives pour la petite enfance et aux services d'interventions précoces à domicile offerts par le ministère. Il consiste en un programme communautaire qui offre des services de dépistage et d'intervention visant les parents qui risquent de ne pas développer des liens affectifs suffisants avec leur nourrisson durant la première année de vie de leur enfant.

Les interventions auprès de familles visées ont débuté en janvier 2002. Au 31 mars 2003, 54 familles avaient été dirigées vers le programme.

En 2002-2003, la somme de 55 821 $ a été dépensée au titre de ce projet pilote.

Améliorations des Initiatives pour la petite enfance (IPE)

Les améliorations suivantes ont été apportées aux Initiatives pour la petite enfance :

- Dans le cadre du processus budgétaire de 2002-2003, une hausse de 150 $ par place par année a été approuvée pour les services d'intervention précoce et de garderie intégrée.
- Le programme des travailleurs de soutien a été mis sur pied pour améliorer l'accessibilité aux services de garderie intégrée d'enfants dont les parents travaillent, qui sont admissibles aux services des IPE et qui peuvent avoir besoin d'un travailleur de soutien à temps plein afin d'être en mesure de participer aux activités de la garderie. En 2002-2003, 55 enfants ont reçu des fonds supplémentaires pour leur permettre de fréquenter une garderie à temps plein en vertu du programme.
- En 2002-2003, les dépenses au titre du programme des travailleurs de soutien se sont élevées à 321 583,65 $.

En 2002-2003, les améliorations ont occasionné des dépenses totales de 1,632 million de dollars.

Child Witnesses of Family Violence

This program provides play-based interventions and strategies to pre-school children in transition houses across the province who have witnessed spousal assault. Referrals and linkages to other agencies and professionals are made as appropriate. Support to mothers in their parenting role is a secondary objective. It is hoped these interventions will help break the intergenerational cycle of violence.

The New Brunswick Coalition of Transition Houses worked together in partnership with Family and Community Services to develop and implement this initiative in November, 2001.

In the fiscal 2002-2003, there were 336 children served and a total expenditure of $397,079 dollars.

Communities Raising Children Initiative

Communities Raising Children is a parenting initiative utilizing a community engagement and capacity building approach. The goal of this project is for the individuals, organizations, businesses and governments in communities to become engaged in dialogue and action on behalf of their children and families.

This province-wide initiative provides parent information, education and support services responsive to the needs of parents of pre-school aged children.

One initiative offered under Communities Raising Children is Excellence in Parenting. Parents are the "caretakers of our future" and deserve recognition and support to help them with this primary responsibility. The Excellence in Parenting initiative recognizes that parents make an essential contribution to our society.

As a part of this initiative, Family and Community Services purchased a collection of parenting materials to be available in all of the public libraries throughout the province.

In 2003, a Communities Raising Children Education Awareness Event was held in Fredericton. Over 100 participants attended this information session. Participants had the opportunity to attend presentations from regions highlighting how Communities Raising Children was developing in their respective area. The event also included a showcase of over ten kiosks from across the province.

In 2002-03, regions received a total $420,000 to support community-based initiatives.

Programme pour enfants témoins de violence familiale

Ce programme offre des interventions sous forme de thérapies par le jeu aux enfants d'âge préscolaire dans les maisons de transition de la province qui ont été témoins de violence conjugale. Au besoin, ces enfants sont mis en rapport avec d'autres professionnels et d'autres organismes ou dirigés vers ces services. Un objectif accessoire du programme est d'aider les mères dans leur rôle de parent. Le résultat souhaité à l'aide de ces interventions est la prévention du cycle de violence entre les générations.

La Coalition des maisons de transition du Nouveau-Brunswick a collaboré, en partenariat avec les Services familiaux et communautaires, à l'élaboration et à la mise en œuvre de ce programme en novembre 2001.

Au cours de l'année financière 2002-2003, 336 enfants ont bénéficié du service, pour des dépenses totales de 397 079 $.

Communautés responsables à l'écoute des enfants

Communautés responsables à l'écoute des enfants est un projet sur le rôle parental qui fait appel à l'engagement communautaire et au renforcement des capacités communautaires. Il s'agit d'encourager les particuliers, les organisations, les entreprises et les administrations locales à s'engager, en paroles et en actions, envers le développement des enfants et des familles.

Le projet d'envergure provinciale offre des services d'information, d'éducation et de soutien qui répondent aux besoins des parents d'enfants d'âge préscolaire.

L'une des initiatives offerte en vertu de Communautés responsables à l'écoute des enfants est le Projet d'excellence dans le rôle parental. Les parents sont « les gardiens de notre avenir » et méritent d'être reconnus et soutenus dans leur responsabilité première. Le Projet d'excellence dans le rôle parental reconnaît que les parents jouent un rôle essentiel dans la société.

Dans le cadre de l'initiative, Services familiaux et communautaires a acheté une collection de documents sur les compétences parentales qui seront prêtés par l'entremise des bibliothèques publiques de la province.

En 2003, une activité de sensibilisation de Communautés responsables à l'écoute des enfants a eu lieu à Fredericton. Plus d'une centaine de participants ont assisté à la séance d'information. Les participants ont pu entendre des présentations des régions, qui ont expliqué l'évolution du projet dans leur région respective. Une exposition de plus de 10 stands venant de partout dans la province a eu lieu à cette occasion.

En 2002-2003, les régions ont reçu un total de 420 000 $ pour soutenir les initiatives communautaires.

Senior Services

Services and information to respond to the particular health and social needs of the province's seniors include:

- Reflections fact sheets on health and healthy lifestyle choices
- contributions of health/social information articles to seniors' oriented publications,
- publication of "The Seniors Guide to Services and Programs"
- publication of "Hints for Caregivers"
- Seniors' Policies and Programs database (SPPD)
- Senior Goodwill Ambassador Program (SGA)

Day Care Services Program

The Day Care Services Program has been provided with the authority to represent public interest for the safety and healthy development of young children from birth to 12 years of age who are in non-parental day care arrangements primarily while parents are working, studying or in training, approved facilities are monitored, complaints are investigated and program supports are provided.

On March 31, 2003 there were 379 approved daycare facilities in the province, providing 12, 027 child care spaces.

Services aux personnes âgées

Les services et les publications s'adressant aux besoins de santé et aux besoins sociaux particuliers des personnes âgées de la province comprennent :

- Réflexions (feuillets d'information sur la santé et l'hygiène de vie)
- Contribution à des publications destinées aux personnes âgées (information sur les programmes de santé et les programmes sociaux)
- Guide des services et programmes pour les personnes âgées
- Conseils destinés aux dispensateurs de soins
- Banque de données des politiques et des programmes touchant les aînés (BDPPA)
- Programme des ambassadeurs et ambassadrices aînés de bonne volonté (AABV)

Services de garderie

Les Services de garderie ont la responsabilité de représenter l'intérêt du public quant à la sécurité et au développement sain des jeunes enfants, de la naissance jusqu'à l'âge de 12 ans, qui se trouvent dans des arrangements de garde autres qu'avec leurs parents pendant que ceux-ci travaillent, étudient ou suivent une formation. Les installations agréées sont surveillées, les plaintes font l'objet d'enquêtes et des mesures de soutien au programme sont offertes.

Au 31 mars 2003, il y avait dans la province 379 installations de garderie agréées, celles-ci offrant un total de 12 027 places de garderie.

Core Business Area: Improved Quality of Life

Federal/ Provincial Repair Program

This program provides financial assistance in the form of a loan, a portion of which may be forgiven, to low income homeowners occupying existing, substandard housing to repair, rehabilitate or improve their dwellings to a minimum level of health and safety.

The program also allows for modifications to improve the accessibility of homeowner and rental units for disabled occupants, adaptations for seniors who have difficulty with daily living activities in the home, and for limited modifications to eligible households to accommodate an aging parent. A portion of the program is cost-shared between the federal and provincial governments.

During the 2002-2003 fiscal year $8.4 million dollars was committed through the Federal/Provincial Repair Program, providing assistance to 1,049 low-income households.

Community Based Services for Children with Special Needs

Families having children with special needs (0-19 years of age) can apply to Family & Community Services for services to support the child remaining in their home. If deemed eligible, based upon their individual requirements, they could receive one or more services such as: social work, respite care, personal aides, home support, babysitting, health card, etc., There is a family contribution to their child's service plan based on the family's net income and ability to pay.

Services are focused on children with severe physical, mental, intellectual or emotional/behavior disabilities, or a combination of disabilities that significantly interfere with the normal developmental process of the child.

The CBSCSN Program served approximately 985 families or 1049 children with special needs during the year 2002-2003.

Secteur d'activité principal : Une meilleur qualité de vie

Programme fédéral-provincial de réparations

Ce programme fournit une aide financière sous forme de prêt dont une partie peut faire l'objet d'une remise, aux propriétaires à faible revenu qui occupent des logements défectueux, afin qu'ils puissent exécuter des travaux de réparation, de remise en état ou d'amélioration pour rendre leur habitation conforme à des normes minimales de salubrité et de sécurité.

Le programme permet également de procéder à des modifications pour améliorer l'accessibilité des maisons et des logements locatifs destinés aux personnes handicapées, de même que pour les personnes âgées qui ont de la difficulté dans les activités de la vie courante au foyer. Les ménages admissibles peuvent procéder à certaines modifications limitées pour répondre aux besoins d'un parent âgé. Une partie des coûts du programme sont partagés avec le gouvernement fédéral.

En 2002-2003, la somme de 8,4 millions de dollars a été affectée au Programme fédéral-provincial de réparations, ce qui a permis d'aider 1 049 ménages à faible revenu.

Services communautaires pour enfants à besoins spéciaux

Les familles ayant des enfants à besoins spéciaux (de la naissance à 19 ans) peuvent présenter une demande au ministère des Services familiaux et communautaires afin d'obtenir de l'aide pour que leur enfant puisse demeurer au foyer. Les familles jugées admissibles peuvent recevoir, selon leurs besoins particuliers, un ou plusieurs des services suivants : services sociaux, soins de relève, services d'auxiliaires ou d'aides à domicile, services de garde, carte d'assistance médicale, etc. La famille doit partager les frais du programme d'aide offert à leur enfant selon son revenu net et sa capacité de payer.

Les services sont surtout destinés aux enfants souffrant de graves troubles physiques, mentaux, intellectuels, affectifs ou comportementaux, ou encore d'une combinaison de ces troubles qui nuisent de façon considérable au processus de développement normal de l'enfant.

Au cours de l'année 2002-2003, ce programme a été offert à environ 985 familles ou 1 049 enfants à besoins spéciaux.

Health Services

The Health Services Program assists eligible individuals with the purchase of certain basic health services, supplies or items. Benefits available under this program extend to social assistance recipients and their dependents, children in care of the province, special needs children and nursing home residents whose care is being subsidized by the province.

Available benefits include prescription drugs and ambulance services, both administered by the Department of Health and Wellness; certain vision and dental services, including an enhanced dental service package for social assistance clients involved in exit-related programming; hearing aids; orthopedic items; ostomy and oxygen supplies; prostheses and various convalescent and rehabilitative items.

In 2002-03 $12.6 million was spent on providing health services to social assistance recipients, children in care, nursing home residents and long term care clients. Dental services expenditures totaled approximately $3 million. Vision care expenditures were $1.5 million with an additional $8.1 million being spent on other health services.

Post Adoption Services

Post Adoption Services helps adult adoptees (19 years of age or over), adoptive parents, birth parents and adult birth siblings obtain information and/or establish contact with each other. Services include providing non-identifying information to people separated by adoption as well as maintaining the Post Adoption Disclosure Register. On the register, both adoptees and birth relatives can request a search for the other party. Other services include priority medical searches, Indian status entitlement, intermediary requests and facilitating the exchange of information between birth and adoptive parents of underage adoptees.

In 2002-2003, the department responded to 1011 requests for service from adoptees, adoptive parents, birth relatives and others. These included responding to 106 requests for non-identifying information and facilitating 183 reconnections between adoptees and birth relatives.

Services d'assistance médicale

Ce programme fournit de l'aide aux personnes admissibles en vue de l'achat de certains services ou articles médicaux ou de certaines fournitures médicales de base. Les avantages de ce programme sont offerts aux bénéficiaires de l'aide sociale et aux personnes à leur charge, aux enfants pris en charge par la province, aux enfants à besoins spéciaux et aux pensionnaires de foyers de soins dont les soins sont subventionnés par la province.

Parmi les services offerts, mentionnons les médicaments sur ordonnance et les services d'ambulance, tous deux administrés par le ministère de la Santé et du Mieux-être, et certains soins de la vue et soins dentaires, y compris un programme amélioré de services dentaires pour les clients de l'aide sociale participant à des programmes visant la cessation de l'aide, des appareils auditifs, des appareils orthopédiques, des fournitures pour stomisés et pour l'oxygène, des prothèses et divers articles de convalescence et de réadaptation.

En 2002-2003, 12,6 millions de dollars ont été affectés aux soins de santé destinés aux clients de l'aide sociale, aux enfants pris en charge, aux pensionnaires de foyers de soins et aux clients des services de soins de longue durée. Les dépenses au titre des services dentaires se sont chiffrées à environ 3 millions de dollars, celles destinées aux soins de la vue, à 1,5 million, et celles au titre d'autres services médicaux, à 8,1 millions.

Services de post-adoption

Les Services de post-adoption aident les adultes qui ont été adoptés (19 et plus), les parents adoptifs, les parents biologiques et les frères et sœurs adultes d'une personne adoptée à obtenir de l'information ou à communiquer les uns avec les autres. Parmi les services offerts, notons la prestation de renseignements non identificateurs aux personnes qui ont été séparées par l'adoption et la tenue du Registre pour la divulgation de renseignements après l'adoption. Ce registre permet aux personnes adoptées et aux personnes apparentées par le sang de demander qu'une recherche soit faite sur l'autre personne. Les autres services offerts sont, notamment, les recherches médicales prioritaires, les recherches sur le droit au statut d'Indien, les recherches à la demande d'intermédiaires et l'échange d'information entre les parents biologiques et les parents adoptifs d'enfants adoptés d'âge mineur.

En 2002-2003, le ministère a traité 1 011 demandes provenant de personnes adoptées, de parents adoptifs, de personnes apparentées par le sang et d'autres personnes. Parmi ces demandes, 106 visaient l'obtention de renseignements non identificateurs et 183 visaient la mise en rapport de personnes adoptées avec des personnes apparentées par le sang.

Extended Benefits Program

This program is intended to provide financial support to persons and families for whom dependency on the department is long term. Social assistance recipients may receive benefits under this program if they are certified blind, deaf or disabled by the provincial Medical Advisory Board.

The average monthly caseload for the 2002-2003 fiscal year was 5,851.

Programme de prestations prolongées

Ce programme fournit de l'aide financière aux personnes et aux familles ayant besoin d'une aide financière à long terme du ministère. Les clients de l'aide sociale peuvent recevoir des prestations en application de ce programme s'ils sont certifiés aveugles, malentendants ou frappés d'une incapacité par la Commission consultative médicale de la province.

Le nombre moyen de cas traités au cours de l'année 2002-2003 s'est élevé à 5 851 par mois.

Region/ Région	Average Monthly Caseload/ Nombre mensuel moyen de dossiers		Average Monthly Number of Recipients/Nombre mensuel moyen de bénéficiaires	
	01-02	02-03	01-02	02-03
Moncton/ Moncton	1,286	1,293	1,442	1,433
Saint John/ Saint John	1,161	1,177	1,348	1,366
Fredericton/ Fredericton	959	989	1,135	1,164
Edmundston/ Edmundston	499	489	614	597
Restigouche/ Restigouche	405	395	508	479
Chaleur/ Chaleur	435	437	547	552
Miramichi/ Miramichi	426	408	503	478
Acadien Peninsula/ Péninsule acadienne	679	663	815	785
Central Office/ Bureau centrale	0	0	0	0
Provincial Total/Total Provincial	**5,850**	**5,851**	**6,912**	**6,854**

Special Needs Benefits

Special needs benefits are supplementary to basic social assistance and can be provided to meet one-time emergencies or can be provided for a longer term.

The majority of benefits are for medically related services, as well as the fuel, disability and school supplements and the monthly income supplement benefit.

In 2002-03, $17.8 million were spent to provide special benefits. In particular, $1.3 million were spent on the fuel supplement, $3.5 million on the disability supplement, $.7 million on the school supplement and $4.4 million on the monthly income supplement benefit. The average monthly caseload was 27,261 clients.

Prestations Spéciales

Les prestations spéciales s'ajoutent aux prestations de base pour répondre à des besoins urgents ponctuels ou s'échelonnant sur une plus longue période.

Ces prestations servent surtout à payer les services paramédicaux, le combustible, les suppléments d'école et d'invalidité ou le supplément de revenu mensuel.

En 2002-2003, 17,8 millions de dollars ont été affectés aux prestations spéciales. Plus précisément, la somme de 1, 3 million de dollars a été affectée au supplément pour le combustible, 3,5 millions de dollars au supplément d'invalidité, 0, 7 million de dollars au supplément d'école et 4, 4 millions de dollars au supplément de revenu mensuel. Le nombre moyen de cas traités s'est élevé à 27 261 clients.

Family and Community Volunteer Awards

The Family and Community Volunteer Awards were established in 2001-2002 in order to recognize and celebrate the outstanding contributions of individuals toward the well-being of family life and communities in New Brunswick through volunteer efforts.

Prix de bénévolat pour les familles et les communautés

Les prix de bénévolat pour les familles et les communautés ont été créés en 2001-2002 afin de reconnaître et de célébrer le travail des bénévoles qui contribuent de manière exceptionnelle au bien-être des familles et des communautés du Nouveau-Brunswick

Awards are given in four categories: Youth, Adult, Senior, and Organization. Annually, each category has one award recipient.

Long Term Care Services

Long Term Care services assist frail and vulnerable seniors and adults with long-term limitations in their own homes or in a residential facility when in-home services are not an acceptable option.

Long Term Care services are not insured under the Canada Health Act, therefore the client is expected to pay the cost of support services. Clients who are unable to pay for the full cost of services may receive a subsidy through the Standard Family Contribution policy.

During the fiscal year 2002/ 2003 the department received 6,289 requests for Long-Term Care Services, compared with 6,653 requests in 2001-2002.

Des prix sont accordés dans quatre catégories : Jeunes, Adultes, Aînés et Organismes. Chaque année, un prix est accordé pour chacune des catégories.

Services de soins de longue durée

Les services de soins de longue durée aident les personnes âgées fragiles et vulnérables, de même que les adultes ayant des limitations à long terme, dans leur propre foyer ou dans un établissement résidentiel lorsque les services à domicile ne sont pas une option acceptable.

Comme les services de soins de longue durée ne sont pas assurés en vertu de la Loi canadienne sur la santé, le client est tenu de payer le coût relié aux services de soutien. Les clients qui sont incapables de payer tous les coûts associés aux services peuvent recevoir une subvention en vertu de la Directive sur la contribution financière uniformisée des familles.

Durant l'année financière 2002-2003, le ministère a reçu 6 289 demandes de soins de longue durée, comparativement à 6 653 demandes en 2001-2002.

FCS Long-Term Care Clients* at March 31st
Clients des soins de longue durée du ministère au 31 mars

	Seniors/ personnes âgées	Adults/ adultes	Total
2001/2002	8,223	4,671	12,894
2002/2003	8,021	4,845	12,866

Home Support Services

Individuals who do not require financial assistance from the Department can purchase home support services privately.

Home support services are provided under the Long-Term Care Program to clients who require non-professional (lay) personal assistance with care needs or with essential light housekeeping tasks and who require financial assistance from the Department for these services. Personal care needs may include help with dressing, bathing, grooming and transferring. Housekeeping tasks may include activities such as cleaning, laundry, meal preparation, and other household tasks. Home support services can also be provided as a respite service.

Clients contribute according to their ability to pay. Their contribution is determined in relation to their net family income and assets. The cost ceiling for in-home support services is $2040 per month.

Services de soutien à domicile

Les personnes qui n'ont pas besoin d'aide financière du ministère peuvent se procurer les services de soutien à domicile directement du secteur privé.

Des services de soutien à domicile sont fournis dans le cadre du programme de soins de longue durée à des clients qui requièrent des non-professionnels pour leur prodiguer des soins ou pour accomplir des tâches ménagères légères essentielles et qui ont un besoin d'aide financière du ministère afin d'obtenir ces services. Les soins personnels sont, notamment, les soins nécessaires pour s'habiller, prendre son bain, s'occuper de son hygiène personnelle et se déplacer. Parmi les tâches ménagères, il y a le nettoyage, la lessive, la préparation des repas, et d'autres tâches d'entretien de la maison. Les services de soutien à domicile peuvent également être offerts à titre de service de relève.

La contribution financière des clients est établie en fonction de leurs capacités de payer, selon leur revenu familial net et leur avoir. Le plafond de coûts des services de soutien à domicile est de 2040 $ par mois.

Clients can receive home support services from Home Support Agencies. These Agencies are approved by the Department through a tendering process and must comply with standards. The Home Support Services Standards are not designed to regulate home support services within New Brunswick. These standards apply where home support services are requisitioned by Family and Community Services from approved home support agencies for clients served through programs of the Department. Clients may choose to receive services from private individuals.

Adult Residential Services

These facilities are licensed and are monitored by the Department to ensure the proper care and safety of adults and seniors. For government assistance in these facilities a financial assessment is carried out.

In New Brunswick, at March 31, 2003, there were 543 residential facilities (excluding nursing homes) with 5,104 beds for out-of-home long-term care services.

Special Care Homes

These homes provide services to adults and seniors assessed as requiring low to moderate levels of care on a regular basis.

At March 31, 2003, there were approximately 485 special care homes providing residential services for approximately 3,700 residents.

Community Residences

At March 31, 2003, there were approximately 61 community residences providing residential services to approximately 375 adults under 65 with high needs, but not requiring regular nursing care.

Day Activities for Adults

These programs provide long-term care clients appropriate opportunities to learn skills in centre or community based settings. Through a supported environment activities focus on the development of valued training activities that encourage personal development, socialisation, individual support and personal growth.

Approximately 900 long-term care clients under the age of 65 living with their families or in a residential facility received day services in 38 ADAPT (Adult Developmental Activities, Programs and Training) agencies in the province.

Les services de soutien à domicile peuvent être fournis aux clients par des organismes de services de soutien à domicile. Ces organismes sont approuvés par le ministère par l'entremise de soumissions et doivent se conformer à certaines normes. Ces normes de services de soutien à domicile ne sont pas établies dans le but de réglementer les services de soutien à domicile au Nouveau-Brunswick. Les normes s'appliquent lorsque le ministère des Services familiaux et communautaires retient les services d'organismes de services de soutien à domicile afin de fournir ces services à des clients du ministère. Les clients peuvent choisir de retenir les services de particuliers du secteur privé.

Services résidentiels pour adultes

Pour assurer la qualité des soins fournis et la sécurité des adultes et des personnes âgées, le ministère délivre des permis à ces établissements résidentiels et assure la surveillance de leur fonctionnement. Pour vérifier l'admissibilité à une aide financière du gouvernement, une évaluation des moyens financiers est réalisée.

Au 31 mars 2003, il y avait au Nouveau-Brunswick 543 établissements résidentiels (à l'exclusion des foyers de soins) pour un total de 5104 lits affectés aux soins de longue durée à l'extérieur du domicile.

Foyers de soins spéciaux

Ces foyers fournissent des services aux adultes et aux personnes âgées qui nécessitent des soins de niveau moyen de façon régulière.

Au 31 mars 2003, il y avait environ 485 foyers de soins spéciaux qui fournissaient des services résidentiels à environ 3700 pensionnaires.

Résidences communautaires

Au 31 mars 2003, environ 61 résidences communautaires fournissaient des services résidentiels à environ 375 adultes âgés de moins de 65 ans dont les besoins, quoique importants, ne nécessitaient pas des soins infirmiers réguliers.

Activités de jour pour adultes

Ces programmes offrent aux clients des soins de longue durée des possibilités ad[illegible]ates d'apprentissage dans un centre ou dans la collect[illegible]. Dans un milieu encadré, le programme d'activités met l'accent sur la formation utile qui favorise l'épanouissement personnel, la socialisation et le soutien des personnes.

Environ 900 clients des soins de longue durée âgés de moins de 65 ans qui vivent avec leur famille ou dans un établissement résidentiel reçoivent des services de jour de 38 organismes du programme ADAPF (Activités de développement pour adultes, programmes et formation) dans la province.

Day Activities for Seniors

These centres provide a variety of programs, which address physical, psychological and social needs through a holistic approach. These services are provided within a congregate setting that enhances the quality of life of clients, their caregivers and supports their continued involvement in the community.

Approximately 500 seniors, mostly women, benefited from services offered in 9 day centre programs in the province.

Activités de jour pour personnes âgées

Ces centres emploient une approche holistique de la santé pour fournir divers programmes portant sur les besoins physiques, psychologiques et sociaux. Ces services sont fournis dans un milieu collectif qui favorise la qualité de vie des clients et de leurs dispensateurs de soins et qui encourage leur participation continue au sein de la collectivité.

Environ 500 personnes âgées, en majorité des femmes, profitent des services offerts dans 9 centres de jour de la province

.

Long-Term Care Services by Living Arrangement at March 31, 2003
Soins de longue durée par type d'hébergement au 31 mars 2003

	At home / À domicile	Residential Facility / Établissement résidentiel	Nursing Home / Foyer de soins	Total / Total
Seniors / Personnes âgés	6,051	1,980	3,510	11,541
Adults / Adultes	2,778	2,067	379	5,224
Total / Total	**8,829**	**4,047**	**3,889**	**16,765**

Nursing Home Services

Nursing home services are intended for individuals who are medically stable and who need nursing care. The department's objectives related to the nursing home sector are to improve resident's quality of life, help safeguard their dignity, and ensure that appropriate, quality residential services are provided as efficiently as possible within available resources. This is accomplished by ensuring that the 61 nursing homes in the province comply with the Nursing Home Act, the Regulations under the Act, and departmental standards and policies; by managing the size, structure and general operations of the nursing home system; by effecting appropriate linkages with the rest of the health and community services network; and, by subsidizing eligible residents.

In August, 2002 Foyer Notre-Dame de Saint-Léonard Inc., a new 45-bed replacement facility in Saint-Léonard, opened its doors.

In 2002-03 there were 61 nursing homes in the province providing 4,106 beds. There were 1,213 admissions and 1,227 discharges. The average age on admission to a nursing home was 82.2 years, with the average length of stay being 3.26 years.

On March 31, 2003 there were 3,889 nursing home residents of which the majority was female (70.5%). A little less than half (45.7%) of nursing home residents were 85 years of age or older. At March 31, 2003, 80.9% of the residents required government subsidy for nursing home services

Services de foyer de soins

Les services des foyers de soins visent les personnes dont l'état de santé est stable et qui ont besoin de soins infirmiers. Les objectifs du ministère pour le secteur des foyers de soins sont d'améliorer la qualité de vie des pensionnaires, de faire en sorte que leur dignité soit protégée et de veiller à la prestation aussi efficace que possible de services de qualité en établissement résidentiel dans les limites des ressources disponibles. Pour ce faire, le ministère veille à ce que les 61 foyers de soins de la province se conforment à la Loi sur les foyers de soins et à son règlement d'application ainsi qu'aux normes et aux politiques ministérielles; il gère la taille, la structure et le fonctionnement général du réseau de foyers de soins; il assure la liaison appropriée avec les autres services de santé et services communautaires; et enfin, il subventionne les services fournis aux pensionnaires admissibles.

Le Foyer Notre-Dame de Saint-Léonard Inc., un nouvel établissement de 45 lits situé à Saint-Léonard pour replacer un ancien foyer, a ouvert ses portes en août 2002.

En 2002-2003, il y avait dans la province 61 foyers de soins offrant un total de 4 106 lits. Il y a eu 1 213 admissions et 1 227 départs. L'âge moyen à l'admission à un foyer de soins est de 82,2 ans, et le séjour moyen est de 3,26 années.

Au 31 mars 2003, il y avait 3 889 pensionnaires de foyers de soins, dont la majorité était des femmes (70,5 %). Un peu moins de la moitié (45,7 %) des pensionnaires de foyers de soins étaient âgés de 85 ans ou plus. Au 31 mars 2003, 80,9 % des pensionnaires devaient avoir recours à des subventions gouvernementales pour payer les services de foyers de soins.

In 2002-03, the department, the NB Association of Nursing Homes, the NB Council of Nursing Home Unions, the NB Nurses Union and the Workplace Health, Safety and Compensation Commission (WHSCC) undertook an analysis of workplace health and safety issues faced by nursing homes in New Brunswick. A Workplace Health and Safety Best Practices Working Group was formed and developed a province-wide workplace health and safety action plan that identified initiatives that would, over time, improve workplace health and safety in nursing homes.

En 2002-2003, le ministère, l'Association des foyers de soins du Nouveau-Brunswick, le N.B. Council of Nursing Home Unions, le Syndicat des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick et la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail ont entrepris une analyse des questions concernant la santé et la sécurité au travail dans les foyers de soins de la province. Un groupe de travail sur les pratiques exemplaires en matière de santé et de sécurité au travail a été mis sur pied pour élaborer un plan d'action sur la sécurité recommandant des initiatives qui, avec le temps, amélioreraient la santé et la sécurité dans les foyers de soins.

Core Business Area: Protection For Those Who Need it

Emergency Repair Program

This program provides financial assistance in the form of a grant to low-income homeowners who require emergency repairs for the continued safe occupancy of their homes.

Repairs are limited to items urgently required to render the homes fit for habitation.

During the 2002-2003 fiscal year 1,587 New Brunswickers received emergency repair assistance at a cost of $1.7 million dollars. A portion of the program is cost shared between the federal and provincial governments.

Community Volunteer Action Program (CVA)

The department shares a commitment with non-profit community resource agencies to reinforce the community response to meeting the basic needs of low-income people in the community. Agencies such food banks, community kitchens, clothing and furniture banks receive grants to assist them in the provision of these services.

During 2002-2003, approximately $1.2 million was provided to 47 groups across the province through the Community Volunteer Action program.

Family Support Order Service

The Department of Family and Community Services has significant involvement with child support to assist the children who must rely on social assistance to meet their basic needs, because one of the parents has left the family.

In conjunction with the Department of Justice, the Family Support Orders Services Program was established to help low-income single-parent families seek child support from parents who are not making support payments.

The Family Support Orders Services Program allows the Department to negotiate and register child support agreements on behalf of custodial parents and their dependents. When the non-custodial parents are able to pay child support, the Department negotiates voluntary support agreements on behalf of the children of social assistance recipients.

Secteur d'activité principal: Une protection pour ceux qui en ont besoin

Programme de réparations d'urgence

Une aide financière est accordée sous la forme d'une subvention aux propriétaires à faible revenu qui doivent procéder à des réparations d'urgence afin de continuer d'occuper leur maison en toute sécurité.

Les travaux ne peuvent porter que sur des réparations urgentes afin de rendre les maisons habitables.

Durant l'année financière 2002-2003, une aide a été accordée à 1 587 Néo-Brunswickois, ce qui représente des coûts de 1,7 million de dollars. Une partie des coûts du programme sont partagés entre les gouvernements fédéral et provincial.

Programme Action communautaire bénévole (ACB)

Le ministère s'est engagé avec des organismes communautaires sans but lucratif à sensibiliser davantage la collectivité aux besoins essentiels des personnes à faible revenu. Il subventionne des comptoirs alimentaires, des cuisines populaires ainsi que des dépôts de vêtements et de meubles d'occasion.

En 2002-2003, le ministère a versé quelque 1 200 000 $ à 47 groupes de la province, par l'intermédiaire du programme Action communautaire bénévole.

Service des ordonnances de soutien familial (SOSF)

Le ministère des Services familiaux et communautaires joue un rôle important à l'égard des pensions alimentaires dans le cas des enfants qui comptent sur l'aide sociale pour subvenir à leurs besoins parce qu'un parent a quitté le foyer familial.

Le Service des ordonnances de soutien familial a été établi de concert avec le ministère de la Justice pour aider les familles monoparentales à faible revenu à obtenir une pension alimentaire des parents qui ne respectent pas l'ordonnance de soutien.

Le Service des ordonnance de soutien familial permet au ministère de négocier de et d'enregistrer des ententes de soutien financier au nom des parents ayant la garde des enfants. Lorsque les parents qui n'ont pas la garde des enfants sont en mesure de payer une pension alimentaire, le ministère négocie des ententes de soutien financier volontaire au nome des enfants des bénéficiaires d'aide sociale.

Once the agreements are signed, the monies collected from support orders are either deposited to the Minister of Finance account or, if the custodial parent receives support directly, deducted from the amount of basic assistance paid to the client.

Une fois l'entente conclue, les montants recueillis sont versés au compte du ministre des Finances. Si la pension alimentaire est envoyée directement au parent, le ministère retient ce montant du chèque d'aide sociale.

Judicial District/ District judiciaire	Minister of Finance Account/ Compte du ministère des Finances Dollars Collected/Sommes perçues	Minister of Finance Caseload/ Nombre de dossiers traités par le ministère des Finances
Saint John	$1,069,371	862
Moncton	$842,535	837
Fredericton	$336,114	347
Bathurst	$490,297	370
Miramichi	$437,146	262
Campbellton	$294,481	193
Edmundston	$302,910	223
Woodstock	$257,068	150
TOTAL 2002-2003	$4,029,924	3,344
TOTAL 2001-2002	$4,015,550	3,244
% change	+1%	-.03%

Access and Assessment

Access to child welfare and long-term care services offered by the Department is determined by eligibility assessment

Access and Assessment Services receive all reports relating to child and adult protection which are assessed and/or investigated by social workers. Crisis response and stabilization services are provided to persons requiring emergency or short- term social services. As well, general information and/or referrals to other departmental services and related community services is provided.

Transition House Funding

Through a contractual arrangement with 12 transition houses, the department purchases emergency confidential shelter for abused women and their children. Sheltered individuals may stay up to 30 days at no cost to them. Staff provides emotional support, crisis counseling, information and refers to community resources. Shelters also provide the same confidential services to women who do not wish to leave their homes. These services are available 24 hours a day, 7 days a week.

During 2002-03, 902 women and 702 children were served by transition houses.

Préinscription et fourniture de renseignments

L'accès aux services de bien-être à l'enfance et aux services de soins de longue durée est déterminé par une évaluation de l'admissibilité.

Les Services d'accès et évaluation reçoivent tous les rapports concernant la protection des enfants et des adultes, qui sont par la suite évalués et/ou examinés par des travailleurs sociaux. Des services d'intervention en situations de crises et des services de stabilisation sont fournis aux personnes nécessitant des services sociaux d'urgence ou à court terme. De plus, de l'information générale et/ou des références à d'autres services ministériels et à des services communautaires sont offertes.

Financement des maisons de transition

Grâce à un accord contractuel entre le ministère et 12 maisons de transition, les femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants peuvent séjourner sans frais dans un refuge confidentiel d'urgence pour une période pouvant aller jusqu'à 30 jours. Le personnel des refuges fournit soutien affectif, consultation d'urgence, information et aiguillage vers les ressources communautaires pertinentes. Les refuges offrent les mêmes services confidentiels aux femmes qui ne désirent pas quitter leur foyer. Ces services sont accessibles tous les jours, 24 heures sur 24.

En 2002-2003, 902 femmes et 702 enfants ont été servis par les maisons de transition.

Adoption and Subsidized Adoption

The Adoption Program provides services to families interested in adopting an infant (0-2 years), older children (2 years of age or older), special needs children and/or sibling groups in the permanent care of the Minister.

The Department may provide subsidies for adopted children with special needs. There was an average of 112 subsidized families on an ongoing basis per month.

In fiscal 2002-2003, the department was involved in the adoption placement of 6 infants as well as 164 older children, special needs children and sibling groups through the Special Adoption Project. The department was also involved in processing 9 private adoptions and 25 international adoptions.

Special Adoption Project

The Special Adoption Project was created as a three-year initiative and continues to increase public awareness and recruit adoptive families for older, special needs children and sibling groups in the permanent care of the Minister. 25 additional staff were hired to work with the children, foster families and prospective adoptive families. Those staff received additional training to improve services to children, birth parents and adoptive parents.

In addition, the New Brunswick Adoption Foundation continues to increase public awareness and public education, and to donate services.

The adoption program re-design for older, special needs children and sibling groups continues to ensure a more effective delivery system. It includes the provision of 27 hours of PRIDE pre-service training for adoptive applicants. During fiscal 2002-2003, 315 adoptive applicants participated in this training. There were 164 children placed with adoptive families during fiscal 2002-2003. This is a major increase over previous years.

Children's Residential Services

The Children's Residential Services program recruits, assesses, approves and supports foster families and residential placement options (i.e. youth group homes) for children placed in the care of the Minister. The program includes foster family placements and group homes for youths; including youth who have been sentenced to open custody under the Youth Criminal Justice Act. Foster families must complete PRIDE Pre-Service training before being approved as a foster family. Social workers work with the foster families and group homes to support their on-going development.

Adoption et adoption subventionnée

Le Programme d'adoption dispense des services aux familles intéressées à adopter un bébé (0-2 ans), un enfant plus âgé (2 ans ou plus), un enfant ayant des besoins spéciaux ou une fratrie pris en charge par le ministre de façon permanente.
Le ministère peut subventionner les familles qui adoptent des enfants ayant des besoins spéciaux. Durant l'année, 112 familles par mois en moyenne ont ainsi bénéficié d'une aide continue.

En 2002-2003, le ministère a participé à l'adoption de 6 bébés et de 164 enfants plus âgés, enfants ayant des besoins spéciaux et fratries grâce au Projet spécial d'adoption. Le ministère a également traité 9 dossiers d'adoption privée et 25 dossiers d'adoption internationale.

Campagne de sensibilisation du public à l'adoption

La Projet spécial d'adoption est une initiative triennale visant à accroître la sensibilisation du public et à recruter des familles adoptives pour les enfants plus âgés, les enfants ayant des besoins spéciaux et les fratries pris en charge par le ministre de façon permanente. On a engagé 25 personnes de plus pour travailler auprès des enfants, des familles d'accueil et des familles d'adoption potentielles. Ce personnel a aussi reçu une formation complémentaire pour améliorer les services qu'il fournit aux enfants, aux parents biologiques et aux parents adoptifs.

De plus, Fondation du Nouveau-Brunswick pour l'adoption. poursuit ses efforts visant à accroître la sensibilisation et l'éducation du public et continue à donner des services.

Le remaniement du programme d'adoption des enfants plus âgés, des enfants ayant des besoins spéciaux et des fratries continue d'assurer une prestation plus efficace. Le programme comprend 27 heures de formation préalable PRIDE pour les parents candidats à l'adoption. Durant l'année 2002-2003, 315 parents candidats à l'adoption ont suivi la formation. De plus, 164 enfants ont été placés dans des familles adoptives, ce qui représente une augmentation considérable par rapport aux années précédentes.

Services résidentiels pour enfants

Les Services résidentiels pour enfants recrutent, évaluent, agréent et appuient les familles d'accueil et les placements résidentiels (p. ex., foyers de groupe pour adolescents) pour les enfants pris en charge par le ministre. Le programme s'occupe des placements en famille d'accueil et en foyer de groupe pour les jeunes, y compris les jeunes soumis à une garde en milieu ouvert conformément à la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. Avant d'être approuvées comme familles d'accueil, les familles doivent suivre la formation PRIDE. Par la suite, des travailleurs sociaux soutiennent le perfectionnement continu des familles d'accueil et des foyers de groupe.

As of March 2003 there were 936 foster homes and 29 group homes.

Child Protection

Child Protection Services are provided to families where the abuse and/or neglect of a child is substantiated. A standardized Risk Management System, with 9 risk decisions, is used in providing the service. Services are provided for children living at home, as well as those who must be temporarily removed from their parents. For any child under 16, and any disabled child under 19, who is deemed to be physically and/or emotionally abused and/or neglected, services may be provided if at-home care is deemed to place them in jeopardy (in keeping with the Family Services Act).

Strong linkages with other child welfare programs including Children in Care, Children's' Residential Services (foster homes, group homes), and Adoption are vital to the Child Protection Program.

In 2002-03 there were 6,458 child protection referrals, an average of 538 each month, resulting in a monthly average of 54 newly opened cases and 29 re-opened cases. Each month an average of 84 cases were closed. The average number of active cases each month was 1,734.

In fiscal 2002-2003, 74.2% of child protection cases closed had been open less than two years. This compares with 76.7% in 2001-2002.

Of cases closed in 2001-2002, 10.2% were reopened within one year, compared to 14.3% in 2000-2001.

Children in Care

When parents are unable to adequately carry out their responsibilities to ensure the security and development of their child(ren), out-of-home placement, on a temporary or permanent basis must be considered.

The Department may enter into agreement with the parents or request that the Court place the child in the care and custody of the Minister.

In 2002-03 there was an average of 485 children in temporary care each month.

The Department has full parental responsibilities for children placed in the permanent care of the Minister and therefore, must provide the children with care, meet their needs, promote healthy development and independence.

En mars 2003, on comptait 936 familles d'accueil et 29 foyers de groupe.

Protection de l'enfance

Des services de protection de l'enfance sont fournis aux familles dans les cas de mauvais traitements ou de négligence fondés. On applique un système de gestion des risques normalisé, comportant 9 décisions à prendre. Les services sont dispensés aux enfants qui vivent dans leur foyer comme à ceux qu'on a dû retirer temporairement à leurs parents. Est admissible aux services tout enfant de moins de 16 ans – ou tout enfant de moins de 19 ans, s'il présente un handicap – qu'on estime à risque de mauvais traitements physiques ou psychologiques ou de négligence, ou dont la santé ou le développement sont menacés à la maison, selon les termes de la Loi sur les services à la famille.

Des liens solides avec d'autres programmes en bien-être de l'enfance, comme Enfants pris en charge, Services résidentiels pour enfants (foyers d'accueil et foyers de groupe) et Adoption sont essentiels à l'efficacité du programme Protection de l'enfance

En 2002-2003, on a enregistré 6458 demandes en protection de l'enfance, 538 par mois, en moyenne. Il y a eu 54 ouvertures, 29 réouvertures et 84 fermetures de dossiers par mois, en moyenne. La moyenne mensuelle des dossiers actifs s'est élevée à 1 734.

Durant l'exercice 2002-2003, 74,2 % des dossiers fermés étaient ouverts depuis moins de deux ans, comparativement à 76,7% en 2001-2002.

Sur le nombre des dossiers fermés en 2001-2002, 10,2 % ont été rouverts à l'intérieur d'un an, comparativement à 14,3% en 2000-2001.

Enfants pris en charge

Quand des parents sont incapables d'assurer convenablement la sécurité et le développement de leurs enfants, on doit envisager un placement temporaire ou permanent à l'extérieur du foyer.

Le ministère peut s'entendre avec les parents ou demander au tribunal de placer l'enfant sous la garde ou la tutelle du ministre.

En 2002-2003, il y a eu en moyenne 485 enfants en placement temporaire tous les mois.

Le ministère assume toutes les responsabilités parentales pour un enfant confié à la garde permanente du ministre. Il doit donc assurer les soins à l'enfant, répondre à ses besoins et favoriser son sain développement et son autonomie.

Under Post Guardianship Services, the Department continues to provide support to young people formerly in care, who are enrolled in an educational program, or who are unable to support themselves because of a physical, mental or emotional disability up to 24 years of age.

The Department has an agreement with the Department of Public Safety to provide case management and residential services to youths sentenced to Open Custody.

In 2002-2003, an average of 834 children were in guardianship and post guardianship care each month.

Youth Treatment Program

The Youth Treatment Program is a provincial program that provides specialized services to children and adolescent with conduct disorders (anti-social behavior such as: aggression, assault, drug abuse, vandalism and fire setting). The Program offers assessments, treatment strategy recommendations, consultation and clinical support to professionals, families of children, and adolescents receiving this service.

Adult Protection

Adult protection services may be provided to seniors and adults with disabilities who are victims of abuse and/or neglect. Abuse can be physical, sexual or mental cruelty. Neglect can be self-neglect or neglect by others. Once abuse or neglect is confirmed, appropriate services are offered, and generally provided through another departmental program if voluntarily accepted by the client. A mentally competent client does have the right to refuse services if he/she so chooses.

An individual is considered an adult protection case if services are required and the client's mental competency does not enable him/her to recognize this and accept the needed services. The Department then has recourse to the Court to seek appropriate legal authority to protect these vulnerable individuals.

There were 603 referrals for services in 2002-2003, with a monthly average of approximately 100 active protection cases.

After Hours Emergency Social Services

The After Hours Emergency Social Services is a toll free telephone line available to respond to emergency requests for services for the Department of Family and Community Services. The AHESS provides services from 5:00p.m. to 8:30a.m. during the weekdays, and on a 24 hours basis on

Le ministère fournit des services post-tutelle aux ex-pupilles inscrits à un programme d'études ou incapables de s'assumer seuls en raison d'une déficience physique, mentale ou émotionnelle, et ce, jusqu'à 24 ans.

Le ministère s'entend avec le ministère de la Sécurité publique pour fournir une gestion de cas et des services résidentiels aux jeunes contrevenants soumis à une garde en milieu ouvert.

En 2002-2003, 834 enfants en moyenne par mois bénéficiaient de services de tutelle ou de post-tutelle.

Programme de traitement pour les jeunes

Le Programme de traitement pour jeunes est un programme spécialisé qui fournit des services spécialisés aux enfants et aux jeunes aux prises avec de graves problèmes de conduite (comportement antisocial comme l'agression, l'agression avec voies de fait, la toxicomanie, le vandalisme et la pyromanie). On offre des évaluations, des recommandations relatives à la stratégie de traitement, une consultation et un soutien clinique aux professionnels, aux familles des enfants et aux adolescents bénéficiant du service.

Protection des adultes

Des services de protection peuvent être fournis aux personnes âgées et aux adultes ayant une incapacité qui sont victimes de mauvais traitements ou de négligence. Les mauvais traitements peuvent être physiques ou sexuels ou prendre la forme de cruauté mentale. Il peut s'agir de négligence de soi ou.de négligence par les autres. Une fois que les mauvais traitements ou la négligence sont confirmés, des services pertinents sont offerts et généralement fournis par un autre programme du ministère si le client les accepte volontairement. Une personne mentalement capable a le droit de refuser les services si elle le désire.

Une personne est considérée comme un cas des services de protection des adultes si des services sont requis et que la compétence mentale de la personne ne lui permet pas de reconnaître la situation et d'accepter les services. Le ministère a alors recours aux tribunaux pour obtenir l'autorisation légale lui permettant de protéger ces personnes vulnérables.

Il y a eu 603 orientations vers des services en 2002-2003, avec une moyenne mensuelle d'environ 100 cas actifs de protection.

Le Service de permanence centralisé (SPC)

Le Service de permanence est une ligne téléphonique sans frais qui répond aux demandes de services d'urgence pour le ministère de Famille et Services communautaires. Le Service de permanence offre ce service de 17 h à 8 h 30, pendant les jours de semaine et sur 24 heures pendant les

week-ends, holidays, storm days and other times when the regional offices are closed.

Social Workers manning the telephones will receive intakes, carry out assessments, make initial decisions regarding the provision of telephone crisis counseling, refer to the appropriate regional office, and arrange for provision of financial assistance for special items.

In 2002-2003, After Hours Emergency Social Services processed 13,981calls

Community Agency Support

Funding is provided to the following community agencies to support and increase their capacity to provide therapeutic services in their community.

Big Brothers, Big Sisters; Family Enrichment & Counseling (Fredericton); Support Benefits Family; Restigouche Family Crisis Inc. (Campbellton); Option Counseling (Moncton); Moncton Support SGL Mothers; Services à la Famille Nepisiguit Inc; Moncton Respite Services; Services de famille (Péninsule acadienne); Fredericton Family Violence Program; Services à la famille Restigouche; Services support à la famille Edmundston; SFN Virage/Turning Point (Bathurst); and Moncton Family Services Inc

fins de semaine, congés fériés, jours de tempête et tout autre temps où les bureaux régionaux doivent fermer.

Des travailleurs sociaux sont chargés de dispenser les services d'évaluation, ils ont pour responsabilité d'assumer les fonctions reliées à l'accueil, de décider s'il s'agit d'une situation d'urgence nécessitant des services de consultation par téléphone, d'adresser le client au bureau régional concerné et de prendre les dispositions nécessaires pour fournir à l'intéressé des prestations financières d'urgence.

En 2002-2003, le Service de permanence centralisé a traité 13 981 appels.

Soutien aux agences communautaires

Un financement est accordé aux agences communautaires ci-dessous pour appuyer et accroître leurs moyens pour ce qui est d'offrir des services thérapeutiques dans leur collectivité.

Grands frères, Grandes soeurs; Family Enrichment & Counseling (Fredericton); Support Benefits Family; Restigouche Family Crisis Inc. (Campbellton); Option Counseling (Moncton); Moncton Support SGL Mothers; Services à la Famille Nepisiguit Inc; Moncton Respite Services; Services de famille (Péninsule acadienne); Fredericton Family Violence Program; Services à la famille Restigouche; Services support à la famille Edmundston; SFN Virage/Turning Point (Bathurst); et Moncton Family Services Inc.

Core Business Area: Valued Employees

Human Resources

Human Resource Services provides professional human resource services and support to the Department's managers and employees. In fiscal 2002-03, Human Resources focused on providing strategic advice in the areas of organizational development and change management in support of the Department's reorganization and transition activities. Key priorities included, the development of Leadership Competencies Profile and a Leadership Development Training Program, Training on a revised Performance Management System and Recruitment and Retention Activities. During the year, Human Resource Services supported the Department's alignment with the new Strategic Plan by focusing on valuing and recognizing employees and promoting teamwork through the launch of a Departmental Recognition and Achievement Program.

The Branch is comprised of the following units: Compensation and Benefits, Employee Relations Services and Human Resources Policy and Continuous Learning.

Compensation and Benefits

Compensation and Benefits administers the Department's payroll, provides pension and insured benefits services, leave coordination, preparation of seniority lists, and web access to employee self-service to the Department's employees and casuals.

In fiscal 2002-2003, the Compensation & Benefits Officers supported the department's continued re-organization by processing eighty-six new permanent employee commencements. In addition, thirty-three employees either resigned or retired and several were transferred. The signing of the CUPE 1418 collective agreement generated the processing of retroactive pay for this bargaining group of nearly 800 employees. The Compensation & Benefits Officers provided support to the Performance Management system by processing 562 merit increases.

Employee Relations Services

Employee Relations Services provides professional human resource services and support in the areas of job evaluation/classification, staffing, labour/employee relations, policy administration, health, safety and wellness. In fiscal 2002-2003, Human Resource Consultants reviewed 57 classification/reclassification requests and 109 competitions were held throughout the

Secteur d'activité principal : Valorisation des employés

Ressources humaines

Les Services des ressources humaines fournissent des services de soutien professionnels aux gestionnaires et aux employés du ministère. Au cours de l'année financière 2002-2003, la Direction des ressources humaines a consacré une grande partie de son temps à fournir des conseils stratégiques dans les domaines du développement organisationnel et de la gestion du changement en vue des activités de réorganisation et de transition du ministère. Parmi les priorités, mentionnons l'élaboration d'un profil des compétences en leadership et d'un programme de développement du leadership, une formation sur un système révisé de gestion du rendement et des activités de recrutement et de maintien. Durant l'année, la Direction a appuyé l'alignement du ministère avec le nouveau plan stratégique en mettant l'accent sur la valorisation et la reconnaissance des employés et en encourageant le travail d'équipe grâce au lancement du Programme de reconnaissance des réalisations des employés du ministère.

La Direction comprend les unités suivantes : Unité de la rémunération et des avantages sociaux, Service des relations avec les employés, et Politiques des ressources humaines et d'apprentissage continu.

Rémunération et avantages sociaux

L'unité de la rémunération et des avantages sociaux administre la feuille de paie du ministère, fournit des services relatifs aux pensions et aux avantages assurés, coordonne les congés, prépare les listes d'ancienneté et fournit des services d'accès sur le Web au libre-service électronique à l'intention des employés permanents et occasionnels du ministère.

Au cours de l'année 2002-2003, les agents de l'unité ont appuyé la réorganisation en cours au ministère en s'occupant de l'arrivée de 86 nouveaux employés permanents. Par ailleurs, 33 employés ont démissionné ou pris leur retraite, et plusieurs employés ont été mutés. La signature de la convention collective de la section locale 1418 du SCFP a donné lieu à la préparation d'une paie rétroactive pour ce groupe de négociation de près de 800 employés. Les agents ont offert leur soutien au système de gestion du rendement en traitant 562 augmentations de salaire au mérite.

Service des relations avec les employés

L'unité des services des relations avec les employés fournit des services de soutien professionnel dans les domaines de l'évaluation et de la classification des emplois, de la dotation en personnel, des relations employeurs-employés, de l'administration des programmes, de la sécurité, de la santé et du mieux-être. Au cours de l'année financière 2002-2003, les conseillers

year to fill vacancies in the central and regional offices, resulting in 1 competition appeal. The department provided employment for 34 students under the Priority Employment Program. As well, 2 interns under the Internship Program were provided with permanent employment and 1 more commenced their 2 year internship. The department also offered permanent employment to 18 people hired under the Rejuvenation Program.

The department administers 7 collective agreements from which 4 grievances were registered during the year. Two were resolved at third level, one was resolved at first level and one was referred on to adjudication. As well, the department responded to one Human Rights complaint. Workplace Health, Safety and Wellness organized several lunch and learn sessions, organized a flu shot clinic, initiated a new evacuation plan and commenced work on a Wellness Strategy.

The Department of Family and Community Services recognizes its obligations and is committed to actively offer and provide quality services to the public in the public's official language of choice. This fiscal year, 3 official languages complaints were received. Two called for corrective action while one complaint was not substantiated. One of the complaints consisted of a caller to a regional office who was not greeted in the language of his or her choice. As a result of this complaint, all employees of the department responsible for greeting the public were reminded of their obligation to actively offer assistance in the public's official language of choice.

Human Resources Policy and Continuous Learning

Human Resources Policy and Continuous Learning is responsible for the development of new human resource policies, human resource planning, and change management, human resource management reporting and the co-ordination of continuous learning opportunities for employees, including the competency based Child Welfare Training System.

In fiscal 2002-03, new initiatives focused on valuing and supporting employees through leadership development in alignment with the Leadership Competency Profile and the Department's values. All Directors, managers and supervisor completed the following modules: Leading Culture Shift, Coaching for Higher Performance and Fostering Teamwork. Another priority was the implementation of the Department's Performance Management System which included an information session for all Directors, managers and supervisors to ensure that all staff has a work plan receive regular feedback and develop through their continuous learning and development plans. Reports on the performance

en ressources humaines ont examiné 57 demandes de classification ou de reclassification, et 109 concours ont été tenus afin de remplir des postes au bureau central et dans les bureaux régionaux; les concours ont donné lieu à un appel. Le ministère a embauché 34 étudiants dans le cadre du Programme de priorité à l'emploi. De plus, deux stagiaires embauchés en application du Programme de stages ont obtenu des postes permanents et un étudiant a commencé son stage de deux ans. Enfin, le ministère a offert un emploi permanent à 18 personnes embauchées en application du programme de renouvellement des services publics.

Le ministère administre sept conventions collectives, et quatre griefs ont été déposés au cours de l'année. Deux de ces griefs ont été réglés troisième palier de la procédure de règlement des griefs, un a été réglé au premier palier et un autre a été renvoyé à l'arbitrage. De plus, le ministère a répondu à une plainte concernant les droits de la personne. La section de la santé, de la sécurité et du mieux-être a organisé plusieurs séances d'apprentissage le midi, tenu une clinique de vaccination antigrippale, entrepris l'élaboration d'un nouveau plan d'évacuation et commencé à travailler sur une stratégie du mieux-être.

Le ministère des Services familiaux et communautaires reconnaît ses obligations et s'est activement engagé à offrir et à fournir des services de qualité au public dans la langue officielle de son choix. Durant l'année, trois plaintes ont été reçues concernant les langues officielles. Deux personnes ont demandé des mesures correctrices, tandis qu'une plainte n'était pas fondée. Notamment, une personne s'est plainte de ne pas avoir été accueilli dans la langue de son choix lorsqu'elle a téléphoné à un bureau régional. À la suite de cette plainte, on a rappelé à tous les employés du ministère chargés d'accueillir le public qu'ils ont l'obligation d'offrir de l'aide dans la langue officielle du choix du public.

Politiques des ressources humaines et d'apprentissage continu

L'unité des politiques des ressources humaines et d'apprentissage continu est chargée de l'élaboration de nouvelles politiques en matière de ressources humaines, de la planification des ressources humaines, de la gestion du changement, de la rédaction des rapports sur la gestion des ressources humaines et de la coordination des activités d'apprentissage continu destinées aux employés, y compris la formation en bien-être à l'enfance axée sur la compétence.

Au cours de l'année financière 2002-2003, les nouveaux projets ont porté sur la valorisation et le soutien des employés par le développement du leadership, en accord avec le profil des compétences en leadership et les valeurs du ministère. L'ensemble des directeurs, des gestionnaires et des surveillants ont suivi les modules suivants : mener le changement de culture, encadrer pour un meilleur rendement et favoriser le travail d'équipe. Une autre priorité a été la mise en œuvre du système de gestion du rendement du ministère, y compris une séance d'information pour les directeurs, les gestionnaires et les surveillants, pour faire en sorte que l'ensemble du personnel ait un plan de travail, reçoive régulièrement des

management statistics were also developed to monitor the implementation and ensure accountability. To support team work in the Department, staff facilitated Insights sessions with teams of employees. The new programs developed to support and recognize employees included a New Employee Orientation Program and Recognition and Achievement Program. For the Child Welfare Training System, in addition to providing the Core 100 and Core 500 training to Child Welfare staff, new projects included the development of the Legal Aspects of Child Welfare Module and the Orientation and Transfer of Learning Manual.

rétroactions et se perfectionne grâce aux plans d'apprentissage continu et de perfectionnement. De plus, des rapports statistiques de gestion du rendement ont été mis au point afin de permettre la surveillance de la mise en œuvre et d'assurer la reddition de comptes. Pour soutenir le travail d'équipe au ministère, le personnel a animé des séances Insights pour des équipes d'employés. Les nouveaux programmes mis au point pour soutenir et reconnaître les employés comprennent notamment un programme d'orientation des nouveaux employés et un programme de reconnaissance des réalisations des employés. Pour le système de formation de bien-être de l'enfance, en plus d'offrir les modules de base 100 et 500 au personnel du bien-être de l'enfance, l'unité a réalisé de nouveaux projets, y compris l'élaboration d'un module sur les aspects juridiques du bien-être de l'enfance et le Guide d'orientation et de transfert d'apprentissage.

Core Business Area: Managing Effectively and Efficiently

Policy and Federal/ Provincial Relations

The Policy and Federal/Provincial Relations Branch is responsible for development, analysis and interpretation of policy and legislation. It ensures linkages with other provincial government departments, with other provincial and territorial governments and with the federal government on various income support, housing, early childhood development, disability supports, family violence and other social policy issues. It provides support, briefing material and analysis to the Minister during Legislative sessions. It is also responsible for coordinating responses to human rights complaints and right to information requests.

Policy Development

The major focus in this area was the continued monitoring and analysis of the department's legislative and policy frameworks.

The Branch provided information, background material, legal and policy interpretation to other divisions of the department. The Branch coordinates the development of Department cabinet documents. Legislation was developed for a new Seniors Advisory Council and a legislative framework for the Youth Advisory Council was also developed.

The Branch supported the work of the Disability Framework Working Group established by the Premier to develop more flexible alternatives to the disability supports presently offered under the auspices of the Long Term Care Program.

Consultation

During the year, the Department served in the role as lead province for the Federal/Provincial/Territorial Forum of Social Service Ministers, passing this responsibility to the Northwest Territories in January 2003. The Province implemented the second year of its programming under the Early Childhood Development agreement with the Federal Government. The Branch represented New Brunswick's interests in the development of the new Early Learning and Childcare Agreement with funding to start in 2003-04. Talks with the Canadian Mortgage and

Secteur d'activité principal: Gérer de façon efficace

Direction de la politique et des relations fédérales-provinciales

Cette Direction est chargée d'élaborer, d'analyser et d'interpréter les lois et les directives. Elle assure la liaison avec d'autres ministères du gouvernement provincial, d'autres gouvernements provinciaux et territoriaux et le gouvernement fédéral pour des questions touchant le soutien du revenu, le logement, le développement de la petite enfance, les programmes de soutien destinés aux personnes handicapées, la violence familiale et d'autres questions relatives à la politique sociale. Elle fournit des services de soutien, des documents d'information et des analyses au ministre pendant les sessions de l'Assemblée législative. Elle est aussi chargée de coordonner les réponses aux plaintes concernant les droits de la personne et aux demandes faites en vertu de la Loi sur le droit à l'information.

Élaboration de directives

Le travail dans le domaine a porté sur la surveillance et l'analyse continues du cadre législatif et des politiques-cadres du ministère.

La Direction fournit des renseignements, des documents de référence, des documents d'interprétation de textes juridiques et d'interprétation de directives aux autres divisions du ministère. De plus, elle coordonne l'élaboration des documents du ministère destinés au Cabinet. Une loi a été élaborée pour créer un nouveau conseil consultatif des aînés, et un cadre législatif a été préparé pour le Conseil consultatif de la jeunesse.

Elle fournit un service d'appui au Groupe de travail sur le cadre d'orientation pour les personnes handicapées établi par le Premier ministre et chargé d'élaborer des méthodes de soutien plus flexibles à l'intention de personnes handicapées que celles offertes actuellement sous le régime du Programme des soins de longue durée.

Consultation

Au cours de l'année, le ministère a dirigé le Forum provincial-territorial des ministres responsables des services sociaux, responsabilité qu'il a passée aux Territoires du Nord-Ouest en janvier 2003. Le gouvernement provincial a terminé la deuxième année du programme qu'il a mis en œuvre dans le cadre de l'entente relative au développement de la petite enfance avec le gouvernement fédéral. La Direction a représenté les intérêts du Nouveau-Brunswick dans l'élaboration de la nouvelle entente sur l'apprentissage et la garde des

Housing Agreement regarding New Brunswick participation in the new Federal Affordable Housing Initiative were successfully concluded.

Legislative Support

The Branch prepared background material and briefing notes for the minister regarding emergent issues, responses in the legislature, the throne speech, and the budget and estimates debates.

Planning, Research and Evaluation

The Planning, Research and Evaluation Branch is responsible for coordinating or conducting the planning, research and evaluation functions of the department. This includes co-ordinating the strategic planning process, undertaking research relevant to the Department,strategic data analysis, coordinating correspondence and Ministerial briefings on general and program-related issues, co-ordinating responses to inquiries on general and program-related issues, co-ordinating the publication of the Annual Report, managing and developing the departmental website, and evaluating Departmental programs and services.

Planning

The planning activities of the Branch in 2002-03 were related primarily to the completion of the departmental Strategic Plan. The Department established long-term goals and began to operationalize the Strategic Plan by identifying strategies to accomplish these goals. A presentation on the Strategic Plan was presented to branches and regional delivery units, encouraging discussion of the Mission, Vision, Values and strategic directions. Other planning activities included the revision of the process for responding to Ministerial correspondence to improve its efficiency, and the provision of project leadership in the departmental Continuous Quality Improvement initiatives.

Research

Branch staff provided statistical analysis support to many policy and program development initiatives. Information on departmental caseloads, programs and policies was provided to community agencies and the public on request, many via the departmental website.

The departmental Web Site was modified to improve the quality of information provided to the public. A departmental Resource Room established, bringing together research materials, publications, and professional

jeunes enfants, dont le financement doit débuter en 2003-2004. Les pourparlers avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement au sujet de la participation du Nouveau-Brunswick à la nouvelle initiative fédérale en matière de logement abordable se sont conclus sur une note positive.

Soutien législatif

La Direction rédige, à l'intention du ministre, de la documentation et des notes d'information concernant les questions de l'heure, les réponses à l'Assemblée législative, le discours du Trône ainsi que les débats sur le budget et les prévisions budgétaires.

Direction de la planification, de la recherche et de l'évaluation

Cette direction est chargée de coordonner ou de diriger la planification, la recherche et l'évaluation au sein du ministère. Cette fonction comprend la coordination du processus de planification stratégique, la recherche dans des domaines pertinents pour le ministère, l'analyse de données stratégiques, la coordination de la correspondance et des notes d'information pour le ministre sur des questions générales et concernant les programmes, ainsi que des réponses aux demandes de renseignements à cet égard, la coordination de la publication du rapport annuel, la gestion et l'élaboration du site web du ministère et l'évaluation des programmes et services ministériels.

Planification

En 2002-2003, les activités de planification de la Direction portaient surtout sur l'élaboration d'un plan stratégique pour le ministère. Un énoncé de la mission, des valeurs et de la vision a été approuvé au début de l'année financière. Par la suite, la Direction a fourni, au groupe de gestion supérieure, les services de soutien nécessaires aux activités de rédaction et de facilitation en vue de la restructuration du ministère dans le cadre de ses nouvelles mission et vision. En outre, elle a assuré l'orientation des projets par suite de plusieurs révisions de programmes, elle a élaboré un nouvel outil de planification des programmes, et elle a fourni de l'aide à la planification à divers partenaires communautaires.

Recherche

Le personnel de la Direction de la recherche a fourni de l'aide en matière d'analyse statistique dans le cadre de nombreux projets d'élaboration de politiques et de programmes. À la demande du public et d'organismes communautaires, des renseignements ont été fournis sur les différentes catégories de clients, les programmes et les politiques du ministère.

Le site Web du ministère a été remanié afin d'améliorer la qualité de l'information fournie au public. Grâce à l'établissement d'une salle de ressources, les documents de recherche, les publications et les revues

journals required to support program delivery and policy development.

The Branch continued to participate in provincial and national research networks. Branch staff agreed to co-chair a new working group on Housing and Health, operated under the mandate of the National Housing Research Committee.

Evaluation

The Branch participated in a number of national evaluation exercises. Evaluation support was provided to Program Development and Monitoring branches in the areas of early childhood development and child welfare programs. An Interim Report on the Infant-Child Attachment Pilot Project was received, as was a Final Report of the Quality Improvement Funding Support Program for day care services. Significant progress was made on the development of a website for community agencies participating in the Communities Raising Children initiatives.

Communications

The Communications Branch is responsible for the delivery of communication services for the Minister and the Department. This includes responsibility for meeting the communications needs of the Minister and media relations. This branch works with communications staff in the Premier's Office, Communications New Brunswick and other government departments on communications issues.

In 2002-03 the Branch assisted with the development of a number of program brochures and advertisements, including the implementation of a very successful media campaign to support the Special Adoption Program. Support was also provided to the department during the sitting of the Legislature, including writing speeches, statements, briefing notes and monitoring the media for departmental issues.

Finance and Administration

Financial and Administration Branch is comprised of the following units: Budget and Financial Reporting, Accounting Services, Audit Services, Administrative Services, Regional Accommodations and Payment Processing.

professionnelles requis pour soutenir la prestation des programmes et l'élaboration de politiques ont peu être regroupés.

La Direction a maintenu sa participation à des réseaux de recherche provinciaux et nationaux. Le personnel de la Direction a accepté de coprésider un nouveau groupe de travail sur le logement et la santé, constitué en vertu du mandat du Comité national de recherche sur le logement

Évaluation

La Direction de l'évaluation a pris part à plusieurs évaluations nationales. Un soutien en matière d'évaluation a été fourni aux directions de la Division de l'élaboration et de la surveillance des programmes dans le domaine du développement de la petite enfance et des programmes de bien-être à l'enfance. Un rapport provisoire a été reçu sur le Projet pilote de liens affectifs entre parents et nourrissons, de même que le rapport définitif sur le Programme de soutien financier pour améliorer la qualité des garderies. Des progrès importants ont été réalisés dans l'élaboration d'un site Web pour les organismes communautaires qui participent aux initiatives de Communautés responsables à l'écoute des enfants.

Direction des communications

Cette Direction est chargée de fournir des services de communication au ministère et au ministre. Elle doit répondre aux besoins en communication du ministre et s'occuper, entre autres, des relations avec les médias. Cette Direction travaille de concert avec le personnel des communications du bureau du Premier ministre, avec Communications Nouveau-Brunswick et d'autres ministères gouvernementaux sur des questions de communication.

En 2002-2003, la Direction a contribué à l'élaboration de brochures et d'annonces concernant les programmes, y compris la mise en œuvre d'une campagne médiatique très fructueuse à l'appui du programme spécial d'adoption. La Direction a aussi fourni des services de soutien au ministère pendant la session de l'Assemblée législative, notamment en rédigeant des discours, des déclarations et des notes de synthèse et en se tenant au courant des questions ministérielles soulevées dans les médias.

Direction des finances et de l'administration

La Direction des finances et de l'administration est composée des unités suivantes : Rapports budgétaires et financiers, Services de comptabilité, Services de vérification, Services administratifs, Accommodation régionale et Traitement des paiements.

Budget and Financial Reporting

Budget and Financial Reporting is responsible for financial reporting, financial planning, budgeting and the interim financial statement process. This unit provides financial information on revenues and expenditures, analysis and advice to management and central agencies. (See Appendix 1)

Accounting Services

Accounting Services provides financial services to the department and central agencies. It develops policies and procedures to ensure sound financial practices and maintains the integrity and control of the automated payment systems for programs. The unit is responsible for financial reporting on Housing programs to the Federal Government and for the administration of revenue for the department.

Audit Services

The Audit Services unit is responsible for Internal Audit, Caseload Sampling and Telephone Case Reviews.

Internal Audit

Internal Audit is an independent group within the department, responsible for measuring and evaluating internal control systems.

During the 2002-2003 fiscal year, fourteen system and control reviews were performed. Throughout the year, internal control assessment advice was provided to departmental management.

Caseload Sampling

The Caseload Sampling unit is responsible for monitoring the continuing eligibility of the provincial social assistance caseload that is administered by the Income Security Division.

The unit also provides an advisory service to the regional investigators; and coordinates professional development sessions for both the unit and the regional investigators.

During the 2002-2003 fiscal year, the unit sampled 1,163 cases and realized a net reduction in caseload expenditures amounting to $30,300 for at least one month.

Telephone Case Reviews

The Telephone Case Review unit is responsible for complementing the case management process by contacting selected groups of social assistance clients, using the telephone, to confirm the information on file.

Rapports budgétaires et financiers

Cette unité est chargée des rapports financiers, de la planification financière, de l'établissement du budget et d'états financiers intermédiaires pour le ministère. Elle fournit des renseignements financiers sur les recettes et les dépenses ainsi que des analyses et des conseils à la direction et aux organismes centraux. (Voir l'Annexe 1.)

Services de comptabilité

Les Services de comptabilité fournissent des services financiers au ministère et aux organismes centraux. Ils élaborent les directives et les procédures nécessaires à l'application de saines pratiques de gestion financière et assurent l'intégrité et le contrôle des systèmes de paiement automatique relatifs aux programmes. Cette unité prépare les rapports financiers destinés au gouvernement fédéral pour les programmes d'habitation et est chargée d'administrer les recettes du ministère.

Services de vérification

Les Services de vérification ont la responsabilité des vérifications internes, de l'échantillonnage des clients et des enquêtes par téléphone sur les dossiers.

L'unité de vérification interne

L'Unité de vérification interne est, au sein du ministère, un groupe autonome chargé d'évaluer les mécanismes internes de contrôle et d'en mesurer l'efficacité.

Au cours de l'année financière 2002-2003, quatorze vérifications des systèmes et des contrôles financiers ont été réalisées. Tout au long de l'année, des avis sur l'évaluation des contrôles internes ont été fournis à la direction du ministère.

Échantillonnage des clients

L'Unité d'échantillonnage des clients a pour rôle de vérifier l'admissibilité continue des clients de l'aide sociale dont l'administration relève de la Division de la sécurité du revenu.

L'Unité fournit également des services de consultation aux enquêteurs régionaux et elle coordonne les séances de perfectionnement professionnel destinées à l'Unité et aux enquêteurs régionaux.

Durant l'année financière 2002-2003 l'Unité a échantillonné 1163 dossiers et a réalisé des économies nettes de 30 300 $ pour au moins un mois au chapitre des dépenses reliées au nombre de cas.

Enquêtes par téléphone sur les dossiers

L'Unité des enquêtes par téléphone complète le processus de gestion des cas en communiquant par téléphone avec des groupes choisis de clients de l'aide sociale afin de confirmer les renseignements au dossier.

During the 2002-2003 fiscal year, this unit completed 2,130 telephone reviews, and identified changes in information that realized a net reduction in caseload expenditures amounting to $77,300 for at least one month.

Administrative Services

The Administrative Services unit is responsible for central office accommodations, reception, records management, PASS Project, GNB Infosource, central office supplies and mail services.

Regional Accommodations

The Regional Accommodations unit is responsible for coordinating accommodations for all regional facilities.

Payment Processing

The Payment Processing unit is responsible for the processing of all accounts.

Information Technology Services

The Information Technology Services (ITS) Branch is responsible for Information Technology Infrastructure, Application Development and Application Support. The Branch provides services through a combination of internal departmental staff and staff from a number of private sector companies.

The 2002/2003 fiscal year was a very busy period. There were more than 15,000 requests for IT services directed to the two help desks serving the department. In addition, there were several key Information Technology Infrastructure projects initiated or completed during the year.

Major activities included:

- Migration to Active Directory
- Establishment of a Storage Area Network environment for files
- Installation of a new PIX Firewall
- Upgrading of the Citrix Metaframe environment
- Beginning the migration to Microsoft XP
- Installation of Cisco Switches
- Hardware Capital Replacement of computers and laptops
- Revamping of Microsoft Exchange (i.e. e-mail) environment
- Assistance with several office moves

In the area of Application Development, the ITS Branch actively participated in the NBFamilies Systems Development initiative. ITS staff also assisted in the implementation of the NBClient Application and the development/implementation of the departmental Intranet site.

Durant l'année financière 2002-2003, l'Unité a mené des enquêtes par téléphone sur 2130 dossiers et a relevé des changements aux renseignements qui ont entraîné des économies nettes de 77 300 $ pour au moins un mois au chapitre des dépenses reliées au nombre de cas.

Services administratifs

L'Unité des services administratifs est chargée de l'accommodation du bureau central, de la réception, de la gestion des dossiers, du projet SSA, de l'InfoSource du gouvernement du Nouveau-Brunswick, des fournitures du bureau central et du courrier.

Accommodation régionale

Cette unité est chargée de coordonner les accommodations de toutes les installations régionales.

Traitement des paiements

L'unité du traitement des paiements est chargée du traitement de tous les comptes.

Direction du service des ressources en technologie de l'information

La Direction du service de technologie de l'information (STI) est chargée de l'infrastructure de la technologie de l'information, de l'élaboration d'applications et du soutien des applications. La Direction offre une combinaison de services assurés par le personnel interne et par des entreprises du secteur privé.

L'année financière 2002-2003 a été très occupée. Plus de 15 000 demandes de services de TI ont été adressées aux deux bureaux de dépannage qui desservent le ministère. De plus, plusieurs projets d'infrastructure de technologie de l'information ont été entrepris ou achevés durant l'année.

Parmi les principales activités, mentionnons :

- Migration à Active Directory
- Établissement d'un réseau de stockage (SAN) pour les fichiers
- Installation d'un nouveau pare-feu PIX
- Mise à jour de l'environnement Citrix Metaframe
- Début de la migration vers Microsoft XP
- Installation d'interrupteurs Cisco
- Remplacement d'ordinateurs de bureau et d'ordinateurs portatifs
- Réorganisation de l'environnement Microsoft Exchange (courriel)
- Aide fournie dans plusieurs déménagements de locaux

Dans le domaine de l'élaboration d'applications, la Direction a participé activement au projet de développement du système Familles NB. Le personnel du STI a aussi contribué à la mise en œuvre de l'application Client NB et à l'élaboration et à la mise en œuvre du site intranet du ministère.

The ITS Branch provides Application Support for more than 60 applications using internal staff and staff from 3 private sector companies. Services vary depending upon the application and may include user account administration, production control, on-going maintenance, enhancements and report creation.

Operational Support Services

The Operational Support Branch is responsible for the provision of day-to-day support to the regional offices and Central Office Program Delivery Branch on operational issues. This includes: dealing with client inquiries/ issues management; coordinating correspondence and Ministerial briefings on client issues; coordinating and providing executive support to the Medical Advisory Board, the Special Diet Committee, and with respect to applications for disability certification; directing the delivery of the provincial response for Emergency Social Services; providing financial management advice with respect to budget allocation to regions, and budget monitoring of all programs; negotiating and managing provincial services contracts and provincial grant programs; providing user support for automated information systems; and providing data management and system analysis services.

The Operational Support Branch is a relatively new branch, having completed its second year of operation in 2002/03. Highlights of activities and outcomes for 2002/03 include:

- Operational Support provided user support for approximately 1,600 staff with respect to a number of client information systems.
- Operational Support produced approximately 160 ad hoc reports and 334 regular reports from client information systems (NB Case, CSDS, and RPSS).
- Operational Support was involved in the planning and development of a new client information system, NB Families.
- The Special Diet Committee reviewed 71 requests for the special diet allowance benefit, with 36 requests being approved.

Program Development and Monitoring

The Program Development and Monitoring Division is responsible for the planning, design and monitoring, from a provincial perspective, of all Departmental programs. This would include the interpretation of program guidelines, procedures, policies, standards, regulations and legislation.

The Program Development and Monitoring (PDM) Division has been divided into six branches, each responsible for a number of core businesses – Housing and Income Support; Early Childhood and School-Based Services; Child Welfare and Youth Services;

La Direction soutient plus de 60 applications à l'aide de son personnel interne et des services de trois entreprises du secteur privé. Les services varient selon l'application et peuvent comprendre l'administration de comptes, le contrôle de la production, la maintenance régulière, les améliorations et la création de rapports.

Direction du soutien des opérations

Cette Direction est chargée de fournir les services de soutien courants aux bureaux régionaux et à la Direction de la prestation des programmes du bureau central sur des questions opérationnelles. Les tâches comprennent : l'acheminement des demandes et des problèmes soulevés par les clients; la coordination de la correspondance et des notes de synthèse destinées au ministre sur les questions relatives aux clients; la coordination et la prestation des services de soutien administratif à la Commission consultative médicale, au comité d'étude des demandes de diètes spéciales et concernant les demandes de certification d'invalidité; la gestion des mesures provinciales en matière de services sociaux d'urgence; la dispensation de conseils de gestion financière concernant les crédits budgétaires accordés aux régions et la surveillance budgétaire de tous les programmes; la négociation et la gestion des contrats de services provinciaux et des programmes provinciaux de subventions; la prestation de services de soutien aux usagers des systèmes informatiques; et enfin, la prestation de services de gestion des données et d'analyse des systèmes.

La Direction du soutien des opérations est une direction assez récente, complétant sa deuxième année d'opération en 2002-03. Voici la liste de ses activités importantes au cours de l'année 2002-2003 :

- La Direction offre un service de soutien aux usagers à environ 1600 employés relativement aux systèmes d'information sur les clients.
- La Direction a produit environ 160 rapports intérimaires et 334 rapports réguliers pour les systèmes d'information (NB Cas, SPSC et RPSS).
- La Direction a participé à la planification et le développement d'un nouveau système d'information sur les clients, NB Familles.
- Le comité d'étude des demandes de diètes spéciales a examiné 71 demandes de prestations et 36 demandes ont été approuvées.

Division de l'Élaboration et de la surveillance des programmes

La Division de l'Élaboration et de la surveillance des programmes voit à planifier, à concevoir et à surveiller, selon une perspective provinciale, tous les programmes du ministère. À ce titre, elle est appelée à interpréter les lignes directrices. les modalités, les directives, les normes, les règlements et les lois concernant les programmes.

La Division de l'Élaboration et de la surveillance des programmes est divisée en six directions, chacune étant responsable d'un certain nombre de secteurs d'activités de base - Habitation et soutien au revenu ; Services pour la petite enfance et en milieu scolaire; Services de bien-être

Community and Individual Development; Nursing Home Services; and Services to Adults with Disabilities and Seniors Services.

Staff in each of the branches perform similar functions in their respective program areas. These functions include:

- Providing advice and support to central office and field operations on program guidelines, procedures, policies, standards, regulations and legislation.
- Facilitating/co-ordinating legal interpretations for central office and field operations regarding specific program standards, regulations and relevant sections of the various pieces of departmental legislation.
- Preparing briefing material on program issues.
- Developing/revising program guidelines, procedures, policies, standards and regulations.
- Designing new programs or revising existing ones.
- Analyzing and interpreting provincial program statistics and national and research based program-related trends.
- Analyzing and interpreting financial program-related expenditures.
- Monitoring compliance with program guidelines, procedures, policies and standards.
- Representing the department on numerous departmental, interdepartmental, and Federal/Provincial committees and working groups that are program-related.
- Liaising with advocacy groups, community organizations and other government partners on specific program issues.
- Identifying information system requirements to support the delivery of programs.
- Developing new information systems to meet departmental needs.
- Delivering/co-ordinating provincial program meetings and provincial in-service program-related training.
- Providing technical program-related advice for the administrative review and appeal processes.

Dental Advisory Board

The Dental Advisory Board was established to provide professional advice to the department in the area of dental benefits. This expert review ensures that social assistance clients receive the best service available within the budgetary limits.

à l'enfance et à la jeunesse ; Développement communautaire et individuel; Services des foyers de soins; et Services aux adultes handicapés et aux personnes âgées.

Les membres du personnel de chaque direction accomplissent des fonctions semblables dans leurs secteurs de programmes respectifs. Voici ces fonctions :

- Fournir des conseils et un soutien aux bureaux central et régionaux relativement aux lignes directrices, aux modalités, aux directives, aux normes, aux règlements et aux lois concernant les programmes.
- Faciliter et coordonner les interprétations juridiques pour les bureaux central et régionaux ayant trait aux normes, aux règlements et aux dispositions pertinentes des différentes lois du ministère concernant les programmes.
- Préparer le matériel d'information relativement aux questions liées aux programmes.
- Élaborer et réviser les lignes directrices, les modalités, les directives, les normes et les règlements concernant les programmes.
- Concevoir de nouveaux programmes ou réviser les programmes existants.
- Analyser et interpréter les statistiques provinciales sur les programmes ainsi que les tendances nationales et les tendances fondées sur la recherche en matière de programmes.
- Analyser et interpréter les dépenses financières liées aux programmes.
- Surveiller l'observation des lignes directrices, des modalités, des directives et des normes concernant les programmes.
- Représenter le ministère à de nombreux comités et groupes de travail ministériels, interministériels et fédéraux-provinciaux ayant trait aux programmes.
- Assurer la liaison avec des groupes de défense, des organismes communautaires et d'autres partenaires du gouvernement relativement à des questions liées aux programmes.
- Déterminer les besoins en matière de systèmes d'information pour appuyer la prestation des programmes.
- Élaborer de nouveaux systèmes d'information pour répondre aux besoins du ministère.
- Tenir ou coordonner les réunions provinciales sur les programmes et fournir ou coordonner la formation provinciale en cours d'emploi relative aux programmes.
- Fournir au sujet des programmes des conseils techniques ayant trait aux mécanismes de révision administrative et d'appel.

Comité consultatif sur les services dentaires

Le Comité consultatif sur les services dentaires a été établi afin de donner des conseils professionnels au ministère dans le domaine des prestations dentaires. Ce comité d'experts veille à ce que les clients de l'aide sociale reçoivent les meilleurs services qui soient dans les limites budgétaires.

In 2002-03 the Dental Advisory Board met 6 times to adjudicate 1,542 cases.

Medical Advisory Board

The Medical Advisory Board reviews applications for blindness, deafness and disability certification. This certification is used to determine eligibility for social assistance benefits through the Extended Benefits Program.

In 2002-03 the Medical Advisory Board reviewed a total of 1,048 applications for the disability, blind and deaf categories of assistance, resulting in 454 applications being approved. The Medical Advisory Board also reviewed a total of 674 applications for the Long-Term Needs designation (including those refused for the disability category of assistance), of which 513 were approved.

Property Management

This program provides operational and administrative services in managing the department's real property (Land) portfolio. All of the department's property assets are held in the name of the "New Brunswick Housing Corporation". Through the Corporation, assets of the Public Housing portfolio, Rural & Native / Basic Shelter Rental portfolio, and undeveloped land is held and administered. Activities such as acquisitions, dispositions, evaluations, tendering, request for proposals and sale of Urban Renewal land is undertaken. Land sale activity did improve slightly as the department undertook initiatives under it's housing strategy. As part of the strategy, larger tracks of land will be marketed in the upcoming year.

In 2002-03 program activity yielded land sales in the net amount of $78,320. Land inventory as at March 31, 2003 consisted of 197 lots, with 15.6 acres in developed land and 723.6 of undeveloped residential land.

Family Income Security Appeals Board

The Family Income Security Appeals Board provides an independent appeal process for applicants and clients who are unhappy with departmental decisions concerning their eligibility and benefits. It is a quasi-judicial, independent tribunal that is at arm's length of the department.

Au cours de l'année 2002-2003, le Comité consultatif sur les services dentaires s'est réuni à 6 reprises afin d'examiner 1542 cas.

Commission consultative médicale

La Commission consultative médicale a pour rôle d'examiner les demandes de certification de cécité, de surdité et d'invalidité. Cette certification rend les personnes admissibles aux prestations d'aide sociale par l'entremise du Programme de prestations prolongées.

En 2002-2003, la Commission consultative médicale a examiné au total 1048 demandes de certification d'invalidité, de cécité et de surdité et 454 demandes ont été approuvées. La Commission a également examiné un total de 674 demandes de désignation des besoins à long terme (y compris celles refusées dans la catégorie d'invalidité) et 513 demandes ont été approuvées.

Gestion des propriétés

Le programme de gestion des propriétés offre des services opérationnels et administratifs dans la gestion du portefeuille des biens réels du ministère. Tous les biens du ministère sont détenus au nom de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick. C'est la Société qui détient et administre l'avoir foncier du portefeuille du Programme de logement public et du Programme de logement pour les ruraux et les autochtones — logement de base, ainsi que les terrains non aménagés. Parmi les activités entreprises, mentionnons les acquisitions, les aliénations, les évaluations, les appels d'offre, les demandes de propositions et la vente de terrains pour le réaménagement urbain. Les activités de vente de terrains au cours de l'année se sont légèrement améliorées grâce aux projets entrepris par le ministère en vertu de sa stratégie du logement. Dans le cadre de cette stratégie, d'importantes parcelles seront mises sur le marché au cours de l'année qui vient.

En 2002-2003, les ventes de terrains ont donné un résultat net de 78 320 $. Au 31 mars 2003, l'avoir foncier était constitué de 197 lots, de 15,6 acres de terrains aménagés et de 723,6 acres de terrains résidentiels non aménagés.

Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial

Offrir une procédure d'appel indépendante aux requérants et aux clients qui sont insatisfaits des décisions du ministère par rapport à leur admissibilité et aux prestations. Il s'agit d'un tribunal quasi judiciaire indépendant du ministère.

Members are people from the community who do not work for the department. Their job is to provide applicants and clients with an independent review of a departmental decision. The Family Income Security Act allows an initial appointment of up to three years.

Former income assistance recipients may also be members of the board. The board members also ensure that the language requirements of the appellant are met.

The hearing of the Family Income Security Appeal Board (FISAB) is the final step in a two-tiered appeal process. The first step is an administrative review by the Area Reviewer. The second and final step is an appeal to the board. The board is required, by its quasi-judicial nature, to conduct hearings in a court-like manner according to the rules of natural justice and fairness. Appeals may be filed by an applicant or recipient under the following circumstances:

- financial assistance has been denied;
- financial assistance granted is insufficient;
- financial assistance has been discontinued or reduced;
- financial assistance has been unreasonably delayed.

The board may also investigate and report to the minister on a matter under the act or regulations that may be referred to them by the minister.

Frequency of Appeals

Over the past five years, appeals were as follows:

2002-03- 198
2001-02- 265
2000-01 - 253
1999-00 - 298
1998-99 - 357

Appeals by outcome for 2002-2003:

Allowed	37
Dismissed	161

Official Languages

The Department of Family and Community Services recognizes its obligations and is committed to actively offer and provide quality services to the public in the public's official language of choice.

In 2003-03 the department received 3 official language complaints with 2 complaints concerning lack of service in French and the remaining 1 concerning lack of service in English. Two of the three complaints were substantiated. In both instance departmental staff was reminded of their obligation to offer services in the client's language of choice.

Les membres sont des gens de la collectivité qui ne travaillent pas pour le ministère. Ils sont là pour assurer aux requérants et aux clients une révision indépendante d'une décision du ministère. La Loi sur la sécurité du revenu familial prévoit que la durée du mandat initial est d'une durée de trois ans.

D'anciens bénéficiaires d'aide au revenu peuvent aussi être membres de la Commission. Les membres de la Commission s'assurent en outre que les exigences linguistiques de l'auteur de l'appel sont satisfaites.

L'audience de la Commission d'appel régionale sur la sécurité du revenu familial est la dernière étape d'un processus d'appel à deux niveaux. La première étape consiste en un examen administratif effectué par un examinateur régional. En raison de son caractère quasi judiciaire, la commission doit tenir ses audiences de la même manière qu'un tribunal et elle doit respecter les règles de justice naturelle et d'équité. Les requérants ou les bénéficiaires peuvent déposer des demandes d'appel pour les motifs suivants :

- demande d'aide financière refusée;
- demande d'aide financière accordée mais insuffisante;
- annulation ou réduction de l'aide financière;
- retard déraisonnable dans le versement de l'aide financière.

La Commission peut également enquêter sur tout point que le ministre lui a signalé à l'égard de l'application de la loi et de ses règlements, et elle doit lui rendre compte des résultats de l'enquête.

Fréquence des appels

Voici les chiffres des cinq dernières années :

2002-03 -198
2001-02 -265
2000-01 - 253
1999-00 - 298
1998-99 - 357

Résultats des appels pour 2002-2003:

Jugements favorables	37
Jugements défavorables	161

Langues officielles

Le ministère des Services familiaux et communautaires reconnaît ses obligations et s'est engagé à activement offrir et fournir des services de qualité au public dans la langue officielle de son choix.

En 2002-2003, le ministère a reçu trois plaintes concernant les langues officielles. Deux plaintes portaient sur le manque de services en français, et l'autre portait sur le manque de services en anglais. Deux des trois plaintes étaient justifiées. Dans les deux cas, on a rappelé au personnel du ministère son obligation d'offrir des services dans la langue de choix du client.

Appendix 1

2002-2003 Financial Overview

This financial overview was prepared on the basis of the best available information at the time of publication, and therefore may not correspond exactly with the figures which are subsequently published in the public accounts

Annexe 1

Aperçu financier 2002-2003

Le présent aperçu financier a été préparé à l'aide des renseignements disponibles au moment de la publication et peut par conséquent ne pas correspondre exactement aux données publiées par la suite dans les comptes publics.

Program/ Programme	Main Estimate/ Budget Principal	Expenditures/ Dépenses	%	Variance (under) over/ Écart plus (moins)	Note
Corporate Services/ Services généraux	7,928.6	7,708.2	1.0	(220.4)	1
Income Security/ Services de la sécurité du revenu					
Service Delivery Costs/ Coûts de la prestation des services	27,291.5	25,442.4	3.7	(1,777.1)	2
Benefits/Prestations	216,794.0	214,698.4	32.7	(2,095.6)	3
Family and Community Social Services/ Division de la famille et des services sociaux communautaires	374,745.8	374,364.9	52.2	(380.9)	4
Housing/Habitation	70,173.0	69,393.7	10.4	(779.3)	5
Total	696,860.9	691,607.6	100.0	(5253.3)	

Numbers are expressed in thousands/Les chiffres sont exprimés en milliers

Notes:

1. Under expenditure was due to salaries and overhead costs lower than anticipated.

2. Under expenditure was due to salaries and overhead costs lower than anticipated.

3. Benefits expenditures consist of

Basic Assistance	$176,037.7
Special Needs Benefits	17,418.6
Health Services	9,792.8
Career Development Opportunities	4,968.5
Day Care Program	6,401.9
Assistance with Rental Costs	78.9
TOTAL	$214,698.4

4. Under expenditure was due to salary expenditure lower than anticipated

5. Under expenditure was due to rental assistance costs lower than anticipated and lower interest rates..

Notes:

1. Dépenses moins élevées que prévu en raison de vacances non comblées et des coûts des systèmes informatiques inférieurs à ce qui avait été prévu.

2. Dépenses moins élevées que prévu en raison d'un retard dans les dépenses relatives aux systèmes.

3. Revenus des dépenses comprennent:

l'Aide de base	$176,037.7
Prestations spéciales	17,418.6
Services d'assistance médicale	9,792.8
Possibilités de promotion de carrière	4,968.5
Assistance des services de garderie	6,401.9
Aide à la réduction des coûts du loyer	78.9
TOTAL	$214,698.4

4. Excédent des recettes attribuable aux dépenses salariales moins élevées que prévu.

5. Excédant des recettes attribuable aux croûts de l'aide au loyer moins élevés que prévu et aux taux d'intérêt plus bas.